

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



GAZÉIFICATEURS

Une eau pétillante moins chère et écolo

Enquête



Longue durée
Où louer son vélo électrique

Pratique

GARANTIES

Prévenez les mauvaises surprises

Étude



CANTINES SCOLAIRES

Des progrès mais encore insuffisants

SALADES

Des pesticides plein les sachets !



Essai MÂCHE, LAITUE

- 28 molécules différentes identifiées
- 3,8 résidus de pesticides par salade contaminée !



QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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

Dans les coulisses de 60



Les salades en labo

Nos laitues et mâches en sachet sont mises à l'épreuve. On y a recherché et quantifié les pesticides à l'aide d'un chromatographe et d'un spectroscope de masse. Grâce à ces deux machines, 655 molécules et métabolites ont été recherchés sur l'ensemble de nos salades.

Alors, ces bulles ?

Pétillance et persistance des bulles, proches ou non d'eaux gazeuses bien connues, type Perrier. Dégustation également des concentrés saveur cola et appréciation de l'intensité de la couleur, du goût... Nos tests de gazéificateurs d'eau ont été complétés par des analyses sensorielles avec un panel de testeurs isolés dans des petites cabines individuelles.



RETROUVEZ-NOUS en direct dans « [franceinfo:conso](#) » sur [franceinfo](#), tous les samedis à 15 h 50, 17 h 50 ou 21 h 20. Une chronique aussi en podcast depuis le site ou sur l'appli de Radio France. Une occasion de balayer les sujets conso avec les journalistes de « 60 ».



DUR, LA CULTURE !

Si la fréquentation des musées et des expos temporaires se portent à merveille, le porte-monnaie des visiteurs ne peut pas en dire autant. Les tarifs d'entrée ont encore augmenté, en dépit de fréquentations record. 22 € pour entrer au Louvre contre 15 €, l'année précédente, par exemple ! L'explication ? L'inflation, la baisse des ressources durant le covid... À lire sur notre site : www.60m.fr/musees

ÉDITORIAL



J.DULEY

SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Des salades qui passent mal

Souvent, on nous raconte des salades. Les produits en vente sont « garantis sans pesticides », propres, « prêts à l'emploi »... Mais le problème avec les salades, c'est qu'on les mange aussi et souvent... Les vraies, pas les blagues. Celles qui nous permettent d'atteindre nos cinq portions de fruits et légumes par jour. Et le printemps venu, nous devrions même augmenter notre consommation. Par confort, gain de temps, pour une durée de conservation plus longue et, pourquoi pas, éviter de multiplier les eaux de rinçage de la salade entière, nous sommes nombreux à opter pour cette verdure en sachet. Plus précisément, 7 foyers sur 10 en consomment, ce n'est pas rien ! Une option qui

présente un coût élevé mais qui ne garantit pas la « propreté » du produit. Loin de là.

Sur les 26 références de mâches et laitues prêtées à l'emploi que nous avons analysées, seules 5 sont indemnes de toute contamination. Parmi les autres, 28 molécules différentes ont été détectées dont 8 sont suspectées d'avoir au moins une action « cancérogène, mutagène ou toxique pour la reproduction (CMR) ». Leurs quantités sont tou-

jours dans les clous réglementaires mais faut-il encore rappeler que l'on ne sait pas encore grand-chose de l'effet cocktail que peut provoquer l'association de ces fameuses molécules ?

Difficile aussi d'associer ces produits discutables à un lieu de production. Si 65 % des salades en sachet sont cultivées en plein champ en France, la plupart des autres (mâche exceptée) sont importées entre novembre et avril, en raison du climat. Comme il s'agit d'un produit transformé, l'indication de la provenance n'est pas obligatoire et est donc rarement présente sur l'emballage. Une sauce plutôt piquante pour le consommateur ! ●



Sur les 26 références de salades en sachet analysées, seules 5 sont indemnes de toute contamination par des pesticides.



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)
Elodie Toustou (Web)

Directrice artistique :
Emmanuelle Mondor

Secrétaire générale de la rédaction :
Martine Fédor

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

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

MAQUETTE : Valérie Lefevre
(première rédactrice graphiste)

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Dercieux

SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com

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

Diffusion :

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

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

Chef adjoint du centre d'essais comparatifs : Antoine Haentjens

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

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

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

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

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury
Imprimé sur papier : Leipa Lux



Origine du papier :
Schwedt/Oder, Allemagne
Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées
Certification : PEFC
Eutrophisation : 0,08 kg/tonne

Distribué par : MLP

Dépot légal : mars 2024
Commission paritaire : 0927 K 89330

ISSN : 1267-8066

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



Carton rouge

Jeux de hasard Pas vraiment jojo, le roi du loto !

Le constat

Des personnes ayant gagné à un loto traditionnel n'ont pas reçu leur gain.

Le problème

Les lotos sont interdits en France, sauf dans un cadre associatif très précis.

La conséquence

L'organisateur est soupçonné d'avoir encaissé l'essentiel des revenus sur son compte.

Nathalie a gagné une voiture lors d'un "loto à Jojo", organisé en juin dernier. « Quand j'ai téléphoné pour savoir où en était ma commande, le concessionnaire m'a dit que la voiture n'était pas payée par l'organisateur du jeu. » Bernard, lui, ne verra probablement jamais les Maldives, alors qu'il avait gagné un séjour. Et pour cause, l'organisateur, qui se fait appeler « Jojo, le roi du loto », a des ennuis avec la justice. « Les victimes d'un jeu illégal n'ont aucun recours, si ce n'est se retourner contre l'organisateur », indique Stéphane Piallat, chef du Service central des courses et jeux.

« Jojo » (Jonathan L.) a animé plus de 500 lotos depuis dix ans en Gironde. Il aurait créé plusieurs associations pour développer cette activité. Au bénéfice de bonnes causes (enfants malades, protection animale, orphelins des pompiers, etc.), mais aussi, et surtout, à son propre profit. Jojo et sa compagne proposaient également de jouer en ligne.

1,7 MILLION D'EUROS SUR SON COMPTE

D'après le quotidien Sud-Ouest, les revenus générés par les lotos sont estimés à 4,8 millions d'euros, dont 1,7 million d'euros auraient été déposés sur les comptes personnels de Jojo et 93 000 € sur ceux de sa compagne. Ce qui pose, bien sûr, plusieurs problèmes. Primo, le loto est un jeu de hasard, dont l'organisation reste un monopole d'État pour

des raisons de santé publique, notamment la prévention de l'addiction. Il est donc interdit d'en organiser, sauf si l'on est une association.

Deuzio, le loto doit se tenir dans un cercle restreint : les membres de l'association, les parents, les amis... Ceux de Jojo rassemblaient des centaines de joueurs. Tertio, les revenus ne doivent pas être utilisés pour régler des frais de fonctionnement ou pour combler un déficit dû à une mauvaise gestion. Encore moins pour s'enrichir.

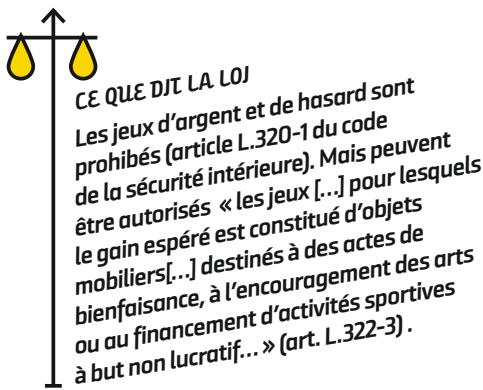
D'AUTRES « JOJO » CONDAMNÉS

L'association est exonérée d'impôt sur les sommes recueillies lors des manifestations de bienfaisance ou de soutien, dans la limite de six manifestations par an. « Les lotos à Jojo » ne cochaient pas toutes les cases. Il est en attente de jugement (et donc présumé innocent), encourt 90 000 € d'amende, trois ans de prison, et devra faire face à l'administration fiscale.

D'autres « Jojo » se sont fait condamner ces dernières années, à Strasbourg, Mulhouse et Tarbes.

Et d'autres encore sont dans le viseur de Stéphane Piallat, et ses équipes... « Dès qu'un organisateur prend une certaine ampleur, nous nous y intéressons. » Le Service central des courses et jeux a également une action préventive auprès des associations de maires, qui autorisent ce type de manifestation. •

LIONEL MAUGAIN





SOMMAIRE

N° 601 / AVRIL 2024

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

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

- Le plan Écophyto perd son indicateur p.6
Un « Origine-Score » qui favorise l'origine française p.7
Le DPE revu et corrigé p.7

À la une

Prêtes à l'emploi

- Des salades trop contaminées p.8

ALIMENTATION & SANTÉ

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

Étude

- Cantines scolaires :
En progrès... mais peuvent mieux faire p.18

À la réflexion

- Marketing cosmétique : Des mots en quête de sens p.24

Enquête

- Des épilations pas toujours au poil p.26

Enquête

- Hygiène dentaire : Du sucre dans les dentifrices pour enfants p.31

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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

p.32

Essai

- Machines à gazéifier : des bulles économiques et écologiques p.35

Pratique

- Légale, extension... : Garanties, gare aux déconvenues ! p.40

Zoom

- Téléphonie : À la recherche des forfaits économiques p.45

Enquête

- Location longue durée : Où louer un vélo électrique ? p.46

ARGENT & LOGEMENT

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

p.50

Pratique

- Aménagement : Tout savoir sur l'aide MaPrimAdapt' p.52

Zoom

- Faux placements : Facebook, terrain de chasse des escrocs p.55

Coaching

- Mon canapé neuf s'affaisse : « Puis-je réclamer son remboursement ? » p.56

Observatoire de l'inflation

- Cacao : On va être chocolat ! p.59

Pratique

- Service bancaire : Louer un coffre-fort, c'est facile p.60



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

- Des prunes difficiles à digérer p.66

60 secondes pour retenir l'essentiel

p.67

Retrouvez-nous
chaque samedi
dans "franceinfo: conso"

à 15h50, 17h50 et 21h20 sur **franceinfo:**

radio . web . tv canal 27

Vous voulez vous abonner : voir page 58

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :

voir pages 54
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 30

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

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

Environnement

Le plan Écophyto perd son indicateur

Face à la colère des agriculteurs, le gouvernement a annoncé l'abandon du Nombre de doses unités (Nodu), l'indicateur clé du plan Écophyto qui permet de suivre l'utilisation des pesticides en France. Et ce, contre l'avis des scientifiques convaincus de sa pertinence pour mesurer notre dépendance aux pesticides. Ainsi, le Nodu est passé de 82 millions d'hectares traités en 2009 à 85,7 millions en 2021, soit 3 % de hausse... Ce que contestent la FNSEA et les industries des pesticides, estimant l'outil trop défavorable, contrairement à son cousin européen HRI-1. Sur la base de ce dernier, l'utilisation des pesticides entre 2011 et 2021 aurait baissé de 32 % en France. Bien mieux pour le gouvernement. Pour les ONG environnementales, il s'agit d'un tour de passe-passe; elles estiment que cet indicateur ne discrimine pas assez les pesticides selon leur dangerosité. Résultat: l'usage des plus nocifs à faibles doses peut donner un indicateur plus faible que celui de ceux à bas risque employés en plus grande quantité. Pas de quoi inciter à les réduire..



Sécurité et conformité

Trop de jouets dangereux sur Temu

95 % des jouets achetés sur la plateforme du e-commerce Temu ne sont pas conformes aux règles de sécurité européennes, d'après la Fédération européenne des industries du jouet. En commandant 19 jouets sur la place de marché chinoise, elle a constaté qu'« aucun d'entre eux n'était conforme à la réglementation de l'Union européenne et que 18 présentaient un réel danger pour la sécurité des enfants ».●



De quoi parle-t-on ?

Des cosmétiques qui modifient l'humeur, vraiment ?

Cosmétiques holistiques, Psycare... les cosmétiques ne veulent plus être de simples soins de beauté mais offrir un mieux-être (*Voir Marketing cosmétique : des mots en quête de sens*, p. 24). Le groupe Psychodermatologie de la Société française de dermatologie dénonce ceux qui évoquent un effet sur le psychisme ou le système



nerveux. Guerlain et son Happylogy qui permet la libération d'endorphines cutanées, Givaudan et son actif Sensityl qui influence l'humeur... Si ces allégations sont vraies, cela impliquerait un risque de dépendance qui ne cadre pas avec le statut de cosmétique ; si elles sont fausses, c'est de la publicité mensongère.●

Vigilance

Boom des intoxications alimentaires en 2022

Les toxi-infections alimentaires collectives (Tiac) sont à déclaration obligatoire. En 2022, 1924 Tiac ont affecté 16 763 personnes, dont 17 sont décédées. C'est une cantine scolaire qui a été responsable du plus grand nombre de cas (140). Est-ce lié à une baisse des contrôles d'hygiène ? « Rien ne permet ni de valider ni d'invalider cette hypothèse », dit Santé publique France. L'agent pathogène confirmé le plus représenté était *Salmonella*: les produits Kinder en sont l'illustration. Rappelons qu'il faut se laver les mains, ne pas conserver les produits traiteurs plus de trois jours, ne pas couper les légumes sur la même planche que la viande crue...●



Étiquetage Un « Origine-Score » pour favoriser l'origine française

L'origine française indiquée sur les produits alimentaires est encore trop sujette aux tromperies. D'où l'annonce de contrôles renforcés et d'un futur « Origine-Score », calqué sur le Nutri-Score. De grandes enseignes se disent prêtes.

Fabriqué en France», «Produit en France», etc. Ces allégations sont prometteuses, mais parfois trompeuses! Afin de mieux lutter contre les fraudes, le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, a annoncé, début février, le renforcement des contrôles, dans les grandes surfaces et sur les marchés, des produits estampillés «origine France». Dans le viseur, ce sont d'abord les aliments vendus en vrac, obligés d'indiquer leur origine (fruits et légumes, produits laitiers, huile d'olive, miel, produits de la pêche et viande).

FABRIQUÉ EN FRANCE ?

Mais les contrôles concernent aussi les produits transformés (charcuterie, gâteaux, plats préparés, etc.), pour lesquels cette indication est facultative. Si un emballage affiche la mention «Fabriqué en France», c'est que le produit a été fait dans l'Hexagone (tous les composants et toutes les étapes de fabrication), ou bien y

a subi sa dernière transformation substantielle. Et quand un produit arbore un drapeau bleu-blanc-rouge, la loi impose que les ingrédients primaires (entrant pour 50 % ou plus dans la composition) soient d'origine française. Une dérogation existe toutefois pour les matières premières ne pouvant pas être produites sur le territoire comme le café ou le cacao, ou bien en quantités insuffisantes.

EN PLACE D'ICI L'ÉTÉ...

Pour ajouter de la transparence, la ministre déléguée en charge des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation, Olivia Grégoire a annoncé la mise en place d'un «Origine-Score». Il s'appuiera sur le modèle du Nutri-Score, qui classe les produits selon leurs apports nutritifs, et, comme lui, sera facultatif. Des premières enseignes comme Système U ou E.Leclerc se sont déclarées favorables à cet étiquetage. L'objectif de le voir dans les rayons d'ici l'été sera-t-il tenu? On l'espère. •P.C.

MIS À L'AMENDE!



100 000 € ont été infligés par la Cnil à la société De Particulier à Particulier (PAP), éditeur du site pap.fr, notamment pour ne pas avoir respecté ses obligations en matière de conservation et de sécurité des données.

247 500 € à la compagnie aérienne espagnole Volotea, très implantée en France, pour non-respect du temps de vol de ses stewards, hôtesses et pilotes. La cour d'appel de Rennes confirme ainsi une condamnation en première instance de 2022.

4 000 000 € pour le chocolatier De Neuville pour entrave à la liberté commerciale de ses franchisés. L'Autorité de la concurrence n'a pas apprécié que la société interdise à ses franchisés de vendre ses produits sur Internet pour se garder l'exclusivité de la vente en ligne.

Logement Le DPE revu et corrigé

Le gouvernement a décidé de modifier les règles du Diagnostic de performance énergétique (DPE) pour les petits logements.

L'objectif principal est de tenir compte de la production d'eau chaude sanitaire. Ce sont souvent les mêmes ballons d'eau chaude qui équipent des logements de 20 ou 30 m². Mais lors de l'établissement du DPE, la consommation d'énergie est divisée par la superficie. Les grands espaces sont donc mieux classés que les petits. Le projet d'arrêté prévoit un rehaussement des seuils de performance pour tous les logements de moins de 40 m². La réforme devrait entrer en vigueur le 1^{er} juillet et les propriétaires peuvent faire des simulations sur la plate-forme de l'Agence de la transition écologique (observatoire-dpe-audit.ademe.fr) pour préfigurer leur nouvelle étiquette. •



Prêtes à l'emploi

À LA UNE Des salades trop contaminées

Mâches et laitues en sachet ont de quoi séduire les consommateurs pressés. Déjà préparées et lavées, il n'y a plus qu'à les assaisonner. Mais sont-elles propres ? Pas vraiment, selon nos analyses sur 26 références. La plupart contiennent des résidus de pesticides, dont certains peu recommandables.

Elle est belle ma salade ! En vrac ou en sachet ? Nous sommes nombreux à opter pour sa version emballée, bien plus pratique. Selon une enquête de NielsenIQ de 2022, près d'un Français sur quatre (21,6 % des sondés) ne cuisine pas, optant pour le « vite fait », tendance qui s'accélère depuis 2021. Cela n'empêche pas 79 % des sondés d'accorder de l'importance à l'alimentation, qui se révèle de moins en moins carnée. De quoi expliquer le succès des fruits et légumes « prêts à l'emploi » (également appelés 4^e gamme), à savoir des produits frais, crus, lavés, épluchés, coupés et conditionnés. Et dans ce rayon, les salades en sachet tiennent le haut du





Comment nous avons procédé

LES ANALYSES RÉALISÉES PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nous avons sélectionné deux familles de salades en sachet parmi les plus vendues, et qui sont disponibles en grandes surfaces : 13 laitues classiques/iceberg et 13 mâches, en conventionnel, en bio ou « sans résidus de pesticides ».

Nos analyses ont porté sur deux critères : **• La recherche et la quantification de résidus de pesticides** dans chaque salade par chromatographie en phases gazeuse et liquide, couplée à un spectromètre de masse en tandem. 655 molécules et métabolites, au total, ont été recherchés.

- **La recherche et la quantification de résidus de pesticides** dans chaque salade par chromatographie en phases gazeuse et liquide, couplée à un spectromètre de masse en tandem. 655 molécules et métabolites, au total, ont été recherchés.

panier. Bien que les chiffres de vente soient globalement en baisse ces deux dernières années, les volumes écoulés en hyper et supermarchés n'ont reculé « que » de 3 % en 2022, tandis que l'ensemble des produits frais traditionnels a chuté de 5,6 %.

▶ Près de sept foyers sur dix achètent des salades emballées, d'abord pour leur praticité et le gain de temps. Déjà découpées, triées, lavées et essorées, elles font gagner une dizaine de minutes, comparativement à la salade traditionnelle.

UNE PRÉPARATION QUI A UN COÛT

On s'en doute, cela a un prix ; il intègre le coût de la main-d'œuvre, du sachet et des installations nécessaires à leur préparation.

D'après notre étude, les prix des laitues en sachet (de 200 g pour la plupart des références) varient de

4,45 €/kg à 9,75 €/kg. À titre de comparaison, une laitue fraîche entière, pesant environ 300 g, coûte en moyenne moins de 1,10 € ; même en ajoutant de 15 à 20 % de perte, le prix reste inférieur.

▶ Autres avantages qu'y trouvent les adeptes de ces produits : l'association de plusieurs variétés dans un même sachet, leur dispo-

BON À SAVOIR

Les salades en sachet « prêtes à l'emploi » n'ont pas besoin a priori d'être relavées chez soi. À ne pas confondre avec les salades préemballées et seulement prélavées dont l'emballage doit comporter une date de durabilité minimale (DDM), ainsi que l'indication de laver soigneusement la salade avant consommation. Ces produits sont présentés à l'air ambiant ou dans les meubles réfrigérés, parfois aux côtés des salades... prêtes à l'emploi. De quoi prêter à confusion...

nibilité tout au long de l'année ou leur conservation, plus longue que celle de leurs homologues en vrac. Un atout qui tient au conditionnement « sous atmosphère protectrice » d'une grande partie des salades en sachet. C'est le cas des laitues, sensibles à l'oxygène : « La technique consiste à chasser l'oxygène du sachet pour ne garder qu'un mélange de gaz carbonique et d'azote, explique Pierre Meliet, président du Syndicat des fabricants de produits végétaux frais prêts à l'emploi (SVFPE). Ce procédé, qui n'est pas nécessaire, par exemple pour la chicorée, permet de garder la salade une huitaine de jours. »

LE MAINTIEN AU FROID À 4 °C EST INDISPENSABLE

L'atmosphère protectrice nécessite le maintien d'une température à 4 °C tout au long du stockage ; c'est pourquoi, en magasin, les salades en sachet doivent impérativement se trouver en armoire réfrigérée.

PHOTOS PRODUITS : F. PONCELET / GDO

✓ Les résultats de notre essai

Laitues

- +++ 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.



Bonduelle
Bio
Iceberg



Florette
Cœur de laitue



Saladinettes
(Lidl)
Cœur de laitue



Florette
Cœur de laitue
Sans résidu de pesticides



Auchan
Laitue iceberg



U
Cœur de laitue



Les Crudités
Laitue
100 % cœur

• Origine	Non précisée	Espagne	Espagne				
• Label ou allégation	Bio	-	-	-	-	-	-
• Conditionnement	175 g	200 g	200 g	150 g	300 g	200 g	150 g
• Prix indicatif	1,48 €	1,91 €	1,12 €	2,46 €	1,37 €	1,13 €	1,46 €
• Prix indicatif au kg	8,45 €	9,55 €	5,60 €	16,40 €	4,55 €	5,65 €	9,75 €

NUTRI-SCORE	A	A	A	A	A	A	A
Pesticides (80 %)	+++	+++	+	+	+	-	-
Chlorates (20 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	17,6/20	17,3/20	12,9*/20	12,9*/20	12,5/20	10/20	9,9/20

* Un produit contenant des traces d'une molécule suspectée « CMR » (cancérogène, mutagène, reprotoxique) ne peut avoir une note globale égale ou supérieure à 13.



Et la date limite de consommation (DLC) figure obligatoirement sur l'emballage, de même que la mention « conditionné sous atmosphère protectrice ».

► Quant à se passer du sachet plastique, la question reste ouverte.

C'est l'un des points noirs de cette famille de produits. D'autant que les salades en sachet, en tant que produits transformés, n'entrent pas dans le cadre de la loi antigaspillage pour une économie circulaire (loi Agec). Celle-ci prévoit l'interdiction des

Un des points noirs de ces produits : le sachet en plastique.

emballages en plastique pour la plupart des fruits et légumes, et notamment les salades, jeunes pousses fraîches et la mâche vendues en vrac. Toutefois, certaines marques ont allégé la quantité de plastique dans leurs sachets, voire lancé des emballages en papier recyclable : une fois jetés dans la poubelle jaune, ils sont censés entrer dans une filière de recyclage.

26 LAITUES ET MÂCHES PASSÉES AU CRIBLE

Mais, précise Pierre Meliet, du SVFPE, « Le papier kraft utilisé par certaines marques est forcément doublé d'une couche plastique intérieure pour résister à l'humidité. Or, pour l'instant, la filière recyclage ne fonctionne que pour les matériaux monocouches. Alors que les sachets en polypropylène sont recyclables, en attendant, à partir de 2025, les sachets en plastique recyclé. »

► Vingt-six salades

- laitues classiques et iceberg, ainsi que des mâches - emballées dans du plastique ou pour quelques-unes dans du papier, ont



	Notre jardin Marque Repère (E.Leclerc) Cœur de laitue	Monoprix Laitue iceberg	Bonduelle Cœur de laitue 100 % cœur	Carrefour Le Marché Cœur de laitue	Top Budget (Intermarché) Panaché de laitues	Saveurs du jardinier (Aldi) Cœur de laitue
Espagne	Non précisée	Non précisée	Non précisée	France, Espagne, Belgique, Italie, Allemagne, Pays-Bas	Non précisée	Non précisée
200 g	200 g	300 g	280 g	200 g	400 g	200 g
1,13 €	1,13 €	1,41 €	2,56 €	1,75 €	1,77 €	1,18 €
5,65 €	5,65 €	4,70 €	9,15 €	8,75 €	4,45 €	5,90 €
A	A	A	A	A	A	A
—	—	—	—	—	—	—
++	+++	+++	+++	++	++	++
9,7/20	9,5/20	6,6/20	5/20	5/20	5/20	5/20

Les résultats de notre essai

Mâches

- +++ 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.

	Bonduelle Mâche Sans résidu de pesticides	Saladinettes (Lidl) Mâche	Carrefour le Marché Mâche Maxi format	Les Crûdettes Mâche	Auchan bio Mâche	Monoprix bio Mâche	Notre jardin Marque Repère (E.Leclerc) Bouquets de mâche
• Origine	Non précisé	Non précisé	Non précisé	France	Non précisé	Non précisé	France
• Label ou allégation	-	-	-	-	Bio	Bio	-
• Conditionnement	100 g	125 g	200 g	100 g	100 g	125 g	200 g
• Prix indicatif	1,99 €	1,14 €	2,13 €	1,66 €	1,81 €	2,34 €	1,78 €
• Prix indicatif au kg	19,90 €	9,10 €	10,65 €	16,60 €	18,10 €	18,70 €	8,90 €
NUTRI-SCORE	A	A	A	A	A	A	A
Pesticides (80 %)	+++	+++	+++	++	++	++	++
Chlorates (20 %)	++	++	++	+++	+++	+++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	16,9/20	16,8/20	16,7/20	14,8/20	14,3/20	14,3/20	13,5/20

* La présence d'une molécule interdite implique la note « pesticides » la plus mauvaise.

étés passées au crible de nos analyses. Qu'elles soient conventionnelles, bio ou « sans résidus de pesticides », l'enjeu était de savoir si elles contenait des résidus de pesticides et dans quelle quantité.

CINQ SALADES INDEMNES DE CONTAMINATION

➤ **Ce sont des produits fragiles, sensibles à l'humidité et aux ravageurs.** Avec pour conséquence un usage fréquent de pesticides, qui permet à la fois d'assurer un fort rendement et de pouvoir présenter un produit visuellement intact aux consommateurs. Résultat : la salade en sachet est un aliment régulièrement rappelé par la Répression des fraudes, pour dépassement de limites légales de résidus.

➤ **Nous avons donc cherché à quantifier les pesticides présents** sur les produits sélectionnés. Nous avons également mesuré les résidus

de solution chlorée, utilisée en usine pour laver le produit avant emballage. Disons-le d'emblée, nos résultats se révèlent décevants, voire inquiétants pour une partie des salades en sachet. En témoignent les chiffres. Sur les 26 références, seules cinq sont indemnes de contamination : deux laitues (Florette Cœur de laitue, Bonduelle Bio Iceberg) et trois mâches (Bonduelle « sans résidu de pesticides », Carrefour le Marché et Saladinettes de Lidl).

➤ **Pour le reste, nous avons détecté une moyenne de 3,8 résidus de pesticides** par salade contaminée... sachant que nos analyses ont identifié 28 molécules différentes. Un véritable cocktail ! « Pour-

tant, beaucoup de produits autorisés jusqu'alors ont été supprimés, et les producteurs font un gros travail pour éviter les traitements phytosanitaires, explique

Pierre Meliet. Mais, à date, on ne sait pas comment lutter efficacement contre les différentes maladies de la salade, comme les invasions de pucerons ou le mildiou de la salade. »

Certes, ce légume est exposé à des maladies difficiles à traiter sans l'aide de fongicides et d'insecti-



					
Florette Mâche Format familial	Grand Frais Mâche	U Mâche	Bonduelle Mâche Format maxi	Saint Eloi (Intermarché) Mâche	Carrefour bio Mâche
France	France	France	Non précisé	Non précisé	France / Espagne /Italie Bio
-	-	-	-	-	-
200 g	150 g	200 g	200 g	125 g	100 g
1,99 €	1,70 €	2,20 €	2,56 €	1,15 €	1,60 €
9,95 €	11,35 €	11 €	12,80 €	9,20 €	16 €
A	A	A	A	A	A
+	+	-	-	-	-
+++	+++	++	+++	+++	+++
13,2/20	12,4/20	8,9/20	6,2/20	5,3/20	5/20*



deux insecticides CMR autorisés sur les laitues mais pas sur les mâches. Nous avons retrouvé l'un, soupçonné d'être reprotoxique (métaflumizone), dans les laitues Carrefour le Marché et Top Budget, et l'autre, suspecté cancérogène (propyzamide), dans la référence Aldi.

LES EFFETS COCKTAIL INCONNUS À CE JOUR

► **Au total, 11 laitues contiennent un ou plusieurs résidus de pesticides potentiellement CMR,** qu'ils

soient seulement détectés (moins de 0,01 mg/kg en laboratoire), voire quantifiés dans quatre références : Les Crudités, Carrefour le Marché, Top Budget et Aldi.

Certes, les quantités retrouvées sont dans les clous réglementaires, même pour la plus élevée (0,18 mg/kg de métaflumizone dans la laitue Carrefour le Marché) de l'essai. Autrement dit, il n'y a – théoriquement – pas de risque pour la santé. Mais à ce jour, les scientifiques ne savent quasiment rien des effets cocktail entre toutes ces molécules.

► **L'origine de ces résidus peut être multiple :** usage volontaire, dispersions aériennes dues à un épandage à proximité, contamination(s) du sol et/ou des eaux... Soit dit en passant, on peut s'étonner de détecter un pesticide CMR dans la laitue Florette « sans résidu de pesticides » alors que la version conventionnelle, elle, sort indemne.

cides. Mais ce cocktail contient tout de même huit molécules suspectées d'avoir au moins une action « cancérogène, mutagène ou toxique pour la reproduction » (CMR).

► **Ce classement CMR est établi par l'agence européenne Echa** (European Chemicals Agency). Elle reçoit et évalue les substances uti-

lisées par les entreprises au regard de la législation européenne (règlement Reach).

Une substance dangereuse peut être interdite par les autorités si les risques qu'elle présente ne peuvent pas être maîtrisés. Ou seulement restreinte à des usages bien précis. C'est le cas, dans notre essai, de

Une origine française six mois sur douze !

Selon le Syndicat des fabricants de produits végétaux frais prêts à l'emploi (SVFPE), 65 % des salades en sachet sont cultivées en France. Il s'agit de parcelles de plein champ dédiées à ces produits « afin de respecter un cahier des charges spécifique et une traçabilité sans faille », précise Karima Kaci, déléguée générale

du SVFPE. Mais de novembre à avril, les industriels se fournissent dans le sud de l'Europe, principalement en Italie et en Espagne, à l'exception des salades d'hiver comme la mâche.
• S'agissant de produits transformés, la mention de l'origine n'est pas obligatoire sur l'emballage. La plupart des fabricants la précisent surtout quand

il s'agit de salades françaises, à l'instar de six mâches de notre essai. Rien d'étonnant puisqu'il s'agit de la seule salade à être entièrement cultivée en France.
• En revanche, pour les laitues (achetées courant novembre pour nos analyses), les emballages restent muets ou bien indiquent une origine espagnole.

3 questions à



JEAN-PIERRE CRAVEDI
Toxicologue,
ancien directeur de recherche à l'Inrae

La présence de plusieurs résidus de pesticides dans une même salade expose-t-elle au risque d'« effets cocktail » ?

JEAN-PIERRE CRAVEDI : Il existe une incertitude sur ces effets cocktail, notamment avec les substances CMR [cancérogène, mutagène, reprotoxique, NDLR]. Certes, on dispose aujourd'hui de données sur les mélanges de résidus auxquels les Français sont le plus exposés. Elles indiquent, pour la plupart, qu'il s'agit principalement d'effets additifs, c'est-à-dire pas plus nocifs mélangés que pris individuellement. Mais là, en présence de produits phytosanitaires moins répandus, je ne nie pas la présence de zones d'ombre.

Relaver sa salade en sachet avant consommation permet-il de se débarrasser de ces résidus ?

J.-P. C. : Difficile à dire car les études sur l'impact du lavage valent pour un couple pesticide/légume. Ce qui est vrai pour un pesticide et un légume donnés ne le sera pas pour d'autres. De toute façon, le lavage n'aura pas d'effet sur les pesticides non solubles dans l'eau, ni sur ceux logés au sein de la matrice végétale. Il élimine juste les résidus solubles et présents à la surface des feuilles.

Et que penser de l'ajout de vinaigre blanc ou de bicarbonate de potassium à l'eau de lavage ?

J.-P. C. : Comme ces produits modifient le pH de l'eau, cela peut permettre de « décrocher » certains résidus sensibles à un pH acide ou basique. Idéalement, pour éliminer le maximum de ces résidus, il faudrait faire un lavage avec quelques gouttes de vinaigre blanc, un avec un peu de bicarbonate de potassium, puis un dernier à l'eau claire.

En hiver, les salades viennent surtout de cultures en Andalousie (Espagne).



► Toutes nos laitues contiennent aussi des pesticides non CMR ; ils présentent un risque moins élevé, voire quasi nul pour certains.

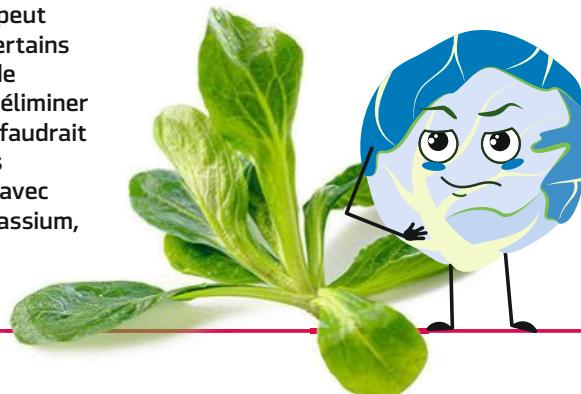
Tous pesticides confondus, les plus mauvaises élèves comptent jusqu'à neuf résidus dans une même salade (Aldi et Top Budget) ! Sans surprise, elles sont jugées « très insuffisantes » sur ce critère. Et plus de la moitié de nos laitues ne décrochent pas la moyenne sur leur note finale.

► Du côté des mâches, seules

Une mâche bio avec un herbicide interdit d'usage depuis 2010 !

quatre références sont concernées par des molécules suspectées CMR, à savoir Bonduelle, Saint Eloi, U et Carrefour bio.

Le problème avec cette dernière référence, c'est qu'il s'agit d'un métabolite issu de la dégradation d'un herbicide (le dichlobénil), interdit d'usage depuis 2010 ! Un comble pour une salade bio. Erreur ou ajout volontaire ? Au vu des quantités importantes, elle ne vient a priori pas de l'eau de rinçage des salades. On peut donc penser à un usage délibéré, ce dont se défend Carrefour. Dans sa réponse, obtenue tardivement, l'entreprise nous précise que ce métabolite, malgré son interdiction, demeure rémanent dans le sol. De plus, ses propres analyses de recherche de résidus de pesti-





WESTEND61/HEMIS.FR.

cides – réalisées à la même période et chez le même producteur de l'échantillon en question – n'ont pas identifié cette substance. Il s'agirait donc, selon ces éléments, d'une contamination fortuite de l'environnement.

BAINS DE LAVAGE, PUIS BAIN DÉSINFECTANT

► **Même si les notes sont globalement meilleures que pour les laitues,** nous restons déçus par l'omniprésence des pesticides. Seul le trio de tête y échappe, alors que les références bio Auchan et Monoprix sont contaminées chacune par un pesticide, certes considéré à faible risque. ► **Autre question légitime : retrouve-t-on des traces de chlore issues du lavage des salades ?** Une fois ramassées, découpées, triées et parées (ôter toutes les parties abîmées), elles sont lavées à l'eau

potable, de ville ou de forage. Cette dernière étape compte un bain de prélavage pour éliminer les débris de terre et d'insectes, puis un bain désinfectant à l'eau légèrement chlorée, « dans des concentrations encadrées par les autorités sanitaires », souligne Karima Kaci, déléguée générale du SVFPE. L'objectif : garantir une salade exempte de germes potentiellement toxiques (tels que salmonelles, listeria, virus entériques, etc.). Les résidus de solution chlorée (chlorate) sont normalement éliminés lors de la phase de rinçage, qui s'effectue avec une eau à 4 °C.

AUCUN RÉSIDU CHLORÉ DANS LES PRODUITS BIO

► **Pour le vérifier, nous les avons recherchés dans toutes nos références,** sachant que la limite pour les salades est fixée à 0,7 mg/kg de produit frais. Bonne nouvelle, aucun échantillon ne dépasse, ni même approche de cette limite. C'est surtout vrai pour les produits bio, à l'instar de la laitue Bonduelle bio qui ne contient aucun résidu chloré.

À l'inverse, les plus chargés sont les produits contenant aussi le plus de résidus de pesticides, comme la laitue Saveurs du jardinier d'Aldi

À retenir

- La grande majorité des salades testées contiennent des résidus de pesticides, dont un certain nombre sont suspectés d'avoir des propriétés cancérogènes et/ou reprotoxiques. Toutefois les mâches sont un peu moins polluées que les laitues.
- Les quantités de résidus retrouvés restent dans les limites réglementaires. Mais à raison de 3,8 molécules en moyenne par salade, la question de l'effet cocktail se pose.
- Côté résidus de chlore, rien à redire, ils sont quasi inexistant.

Garantir une salade sans germes toxiques avec l'eau chlorée.

(0,30 mg/kg). Peut-être y a-t-il eu un ajout supplémentaire de chlore, afin d'éliminer un surplus de résidus ? En effet, le chlore peut aider, via une réaction d'oxydation, à réduire la présence de certains types de pesticides. Loin d'être satisfaisantes, les salades en sachet doivent être consommées avec parcimonie, et selon un choix avisé, comme le montrent nos analyses. •

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE



17,6/20
Bonduelle bio - Iceberg
175 g - 8,45 €/kg

16,8/20
Saladinettes (Lidl)
125 g - 9,10 €/kg



Sans conteste, les meilleures salades de notre essai, grâce à l'absence de résidus de pesticides. De plus, la laitue Bonduelle est la seule à ne présenter aucune trace de chlore ; la mâche en contient quelques résidus, mais à des teneurs très faibles. Dommage toutefois que leurs provenances ne soient pas indiquées sur les sachets.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, MAGALI REINERT ET ADÉLAÏDE ROBERT



60 %

C'est la part des Français, en 2023, qui déclarent pratiquer une activité physique régulière, principalement marche et course à pied, selon le dernier baromètre de l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation prioritaire. Soit une augmentation de quatre points par rapport à 2018, chez les hommes comme chez les femmes.

Fauteuils roulants : la promesse dérape !

Emmanuel Macron avait promis, en avril 2023, le remboursement de tous les fauteuils roulants. L'annonce avait suscité autant d'espoir que de perplexité. Onze mois plus tard, les inquiétudes se précisent. Pour les fauteuils roulants manuels, par exemple, le remboursement serait intégral pour un modèle vendu jusqu'à 2600 €. Or beaucoup dépassent ce montant. Pour ceux-là : pas de prise en charge par l'Assurance maladie, donc par la complémentaire, ni par la Maison départementale pour les personnes handicapées, comme c'est le cas aujourd'hui. Une pétition a été initiée par le député Sébastien Peytavie : [www.change.org/p/remboursement-des-fauteuils-roulants-respectez-votre-promesse-monsieur-le-président](http://www.change.org/p/remboursement-des-fauteuils-roulants-respectez-votre-promesse-monsieur-le-president). ●



MÉDICAMENT

Vitiligo : un traitement enfin disponible

Il s'appelle Opzelura (ruxolitinib). Depuis le 31 janvier, ce médicament contre le vitiligo généralisé [dépigmentation sous forme de zones blanches sur le visage et le corps, NDLR] peut être délivré aux plus de 12 ans via des pharmacies rattachées à certains hôpitaux, sur prescription d'un dermatologue exclusivement. Un premier pas avant la délivrance dans nos pharmacies, après négociation du prix et inscription au remboursement. ●

Question
santé ?



La réponse de l'expert
Samuel Monnier
Ingénieur du Réseau
de surveillance
aérobiologique

Porter un masque contre le rhume des foins est-il efficace ?

OUI le masque chirurgical est efficace pour se protéger des allergies au pollen. Il n'élimine pas tous les symptômes mais les limite fortement, selon plusieurs études scientifiques. En particulier les rhinites, autrement dit le nez qui coule abondamment, et les éternuements à répétition. Une récente étude montre aussi qu'il réduit le recours aux médicaments. Depuis la pandémie de covid, le port du masque s'est banalisé, ce qui permet de le recommander pour les personnes allergiques pendant les périodes à risque. Les masques FFP4 ou N95, qui offrent une meilleure adhérence sur les joues, sont susceptibles d'améliorer encore la protection contre les pollens. Remarquons d'ailleurs que les masques protègent des virus dont la taille est environ mille fois plus petite que celle des grains de pollen. ●



À quand une carte vitale de l'alimentation?

Le chèque alimentaire a été abandonné par le gouvernement. L'occasion de tout miser sur une Sécurité sociale de l'alimentation pour bien manger ?

Pourtant annoncé dans la loi climat de 2021, le « chèque alimentation durable » a été enterré par le ministre de l'Économie Bruno Lemaire, en janvier 2024. Or, 16 % des Français disent ne pas manger à leur faim, selon un rapport du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc) de mai 2023. Et 45 % déclarent ne pas avoir les moyens d'acheter les aliments qu'ils souhaiteraient. La solution pourrait être la Sécurité sociale de l'alimentation (SSA). Concrètement, l'idée est que chaque citoyen perçoive 150 € par mois sur une carte vitale de l'alimentation, dédiés à l'achat d'aliments conventionnés.

➤ Déjà une dizaine de caisses locales

L'idée n'est pas si utopique, le Conseil national de l'alimentation ayant recommandé, dans un avis du 19 octobre 2022, d'expérimenter sa mise en place au sein du régime général de la Sécurité sociale. De fait, une dizaine de caisses locales indé-

pendantes ont déjà vu le jour dans l'Hexagone. Ce qu'explique Sarah Cohen, ingénierie de recherche à l'Inrae et membre du collectif Pour une Sécurité sociale de l'alimentation : « *Ces caisses reposent sur une cotisation volontaire des adhérents en fonction de leurs moyens, sur une sélection de points de vente par les adhérents et sur l'utilisation d'une monnaie locale alimentaire spécifique* ».

➤ Une monnaie locale, la Mona

À Montpellier par exemple, « *380 adhérents à la caisse alimentaire cotisent de 1 à 250 €* », indique Marco Locurato, de l'association partenaire, la Fédération régionale des Civam (centres d'initiatives pour valoriser l'agriculture et le milieu rural) d'Occitanie. En retour, les adhérents reçoivent tous la somme de 100 €, convertible en Mona, une monnaie locale à dépenser parmi la cinquantaine de points de vente conventionnés, dont trente producteurs en vente directe. • M.R.

Les contrôles sanitaires dans les mains du privé

Avec le passage de la « police sanitaire de l'alimentation » sous la seule houlette du ministère de l'Agriculture – auparavant partagée avec la Répression des fraudes – une grande partie des inspections sanitaires se voient réalisées par des sociétés privées. David Sironneau, représentant CGT de la DGCCRF, pointe notamment des risques de conflits d'intérêts : certains prestataires ont, en effet, des contrats privés (conseils ou audits) avec les mêmes sociétés qu'ils vont inspecter. À suivre. •



Des chartes de bon voisinage annulées

Afin de limiter l'exposition des riverains aux épandages de pesticides, des chartes de bon voisinage ont été instaurées ces dernières années, imposant, entre autres, des distances de sécurité. Jugées illégales par des ONG comme Générations futures, celles-ci ont obtenu l'annulation par le tribunal administratif d'Orléans des chartes de cinq départements (18, 27, 37, 41 et 45). Reste à savoir si ces décisions vont s'étendre aux autres départements. •



Étude

Cantines scolaires En progrès... mais peuvent mieux faire

Régies par les mairies, les cantines scolaires ont pour mission de nourrir les enfants via des repas équilibrés et de qualité, selon des règles précises. Mais sur le terrain, notre étude menée auprès des communes de tout l'Hexagone pointe une grande disparité.

Convivialité, découverte de nouvelles saveurs, apports nutritionnels, éducation à la lutte contre le gaspillage, aux saisonnalités des produits... Autant d'enjeux alimentaires et sociaux que l'on est en droit d'attendre des cantines scolaires. Sans compter qu'elles interviennent dans la transition écologique, via la loi Egalim : celle-ci impose désormais un repas végétarien hebdomadaire pour toutes les cantines scolaires ainsi que 50 % de produits durables et de qualité, dont 20 % de produits bio. L'engagement est-il tenu ? De façon inégale selon la taille des communes, comme le montre notre nouvelle étude, basée sur les réponses de plus de 2 570 mairies. Nous avons également questionné l'organisation de la cuisine, le service, la fréquence des repas végétariens, des produits bio ou durables, et bien entendu, le prix demandé aux familles.

UNE GESTION PUBLIQUE EN MAJORITÉ

➤ **C'est l'un des premiers enseignements de notre étude : les quelques six millions d'enfants du 1^{er} degré (maternelle et primaire) ne sont pas tous logés à la même enseigne.** Mises à part les règles de sécurité et d'hygiène ainsi que les normes nutritionnelles (rendues obligatoires en octobre 2011), chaque collectivité locale fait en fonction de son budget, de ses moyens humains et de sa volonté politique.

➤ **On apprend aussi que les mairies assurent majoritairement le service de restauration, les autres**

(40 %) le délèguent à une société privée. Les premières fonctionnent via une cuisine centrale « qui a l'avantage d'assurer le principe d'égalité, en fournissant à tous les enfants un même repas », explique Marie-Cécile Rollin, directrice de Restau'co. Mais cela n'empêche pas de réinventer ce dispositif, par exemple en remplaçant un peu partout les barquettes en plastique par des récipients en inox, et en réfléchissant aux plats qui ne perdent pas en qualité comme le mijotage. »

Des plats comme les grillades ou l'assaisonnement des crudités sont préparés, autant que possible, dans l'école elle-même. Et comparé à notre précédente étude menée en 2015, les cuisines centrales approvisionnent davantage d'écoles, en moyenne 5,2 établissements.

➤ **Quel que soit le modèle, deux systèmes de préparation des repas**

coexistent : la liaison chaude et la liaison froide, la plus répandue. « La liaison chaude est pratiquée seulement là où l'on peut garantir la fin de cuisson au même endroit que la consommation », poursuit Marie-Cécile Rollin. La seconde consiste à préparer les plats, qui seront refroidis puis réchauffés sur le lieu du repas. »

Dans la majorité des cas, les repas sont servis à table.

➤ **Dans la majorité des cas, les repas sont servis à table (81 % des cas) ; sinon, il s'agit d'un self-service (14 %), voire d'un système mixte : les petits servis à table et les plus grands, au self.**

➤ **Tout compris (service et temps à table), nos écoliers déjeunent en quarante-cinq minutes mais c'est une moyenne, sachant que le repas**



Comment nous avons procédé

L'ÉTUDE RÉALISÉE PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Cette étude est basée sur un questionnaire en ligne diffusé auprès des mairies de tout l'Hexagone.** Le fichier de contact a été acheté sur donneespubliques.fr, la mise à jour datant du 13 juin 2023. Au total, 34 600 mairies ont été contactées, soit près de 99 % des établissements.
- **Ce questionnaire comportait une quarantaine de questions portant sur tous les**

aspects de la cantine scolaire : type de restauration, service, fréquence des repas végétariens, des produits durables et bio, gestion du gaspillage, etc.

• **3 177 mairies ont répondu** entre le 16 novembre et le 29 décembre 2023, parmi lesquelles 390 ont indiqué ne pas avoir de service de restauration scolaire au sein de leur commune. Ainsi, notre étude tient

compte des réponses des 2 572 mairies dotées d'un service de restauration scolaire.

• **L'analyse des résultats a fait l'objet de tris croisés,** selon la taille (jusqu'à 50 000 habitants) et la répartition régionale (notamment avec les découpages « UDA 5 » ou « UDA 9 »). Les statistiques ont été développées lorsqu'elles étaient significatives.

pris en self dure globalement moins longtemps (trente-deux minutes). Idem pour les cantines des grandes villes, qui font plusieurs services et imposent, de fait, un roulement aux élèves. Surtout, près d'une mairie sur dix déclare un temps inférieur à la demi-heure. Insuffisant ! Selon le site du service public sur les cantines scolaires, « le repas doit durer au moins trente minutes, sans compter l'attente éventuelle du service. »

➤ Que trouve-t-on dans les assiettes ? Théoriquement, leur contenu obéit à des règles précises, édictées par l'arrêté du 30 septembre 2011 qui fixe la fréquence des différents types d'aliments.

BON POINT : 30 % DE PRODUITS BIO

D'après nos réponses, sur une semaine, on y trouve globalement quatre portions de fruits et légumes, une portion maximum de frites ou de produit pané, deux à trois portions de viande (mais une seule préparation de poisson). Toutefois, chaque région a ses nuances : les écoliers se voient proposer plus souvent des produits panés dans le Grand Est, en Occitanie et dans les Hauts-de-France, des produits laitiers dans le Centre-Val de Loire, le Grand Est, l'Île-de-France, les Pays de la Loire mais plus rarement du poisson en Normandie et en Nouvelle-Aquitaine... un peu surprenant pour des régions maritimes.

➤ On aimeraient un peu plus de diversité et d'équilibre alimentaire. Problème : les nutritionnistes ou diététiciens sont sollicités seulement dans un cas sur quatre, un peu plus toutefois lorsque le service de cantine est délégué à une société privée.

➤ Sinon, l'élaboration des menus revient en premier lieu à la mairie, puis à un prestataire de restaura-

tion privé ou encore au personnel de restauration. « Toutes les communes n'ont pas les moyens de recruter une diététicienne, souligne Christophe Hébert, président d'Agorès, Association des directeurs de la restauration publique territoriale. Et il ne s'agit pas d'un poste à 100 %, à moins de leur confier d'autres compétences telles que l'hygiène ou la gestion du personnel, mais cela n'entre pas dans leur formation première. »

➤ Des questions ont été posées sur la fréquence des produits durables et de qualité, c'est-à-dire bénéficiant de labels officiels de qualité ou d'origine (Label rouge, AOP, IGP, HVE...), ou encore reconnus « fermiers » ou « de la ferme ». Depuis le 1^{er} janvier 2022, ils doivent représenter 50 % des aliments servis à la cantine, et même 60 % pour les pro-

ducts à base de viande et de poisson. Une proportion qu'une école sur deux n'atteint pas encore, et ce, quelle que soit la taille de la commune.

➤ Quid des aliments bio ? C'est beaucoup mieux. Avec 30 % de produits AB (surtout légumes et fruits frais, produits laitiers et dans une moindre mesure, viande et poisson) la majorité des établissements dépasse même l'objectif Egalim (20 % de produits bio) !

➤ Mais le grand changement depuis la rentrée dernière, c'est le repas

BON À SAVOIR

Sur les 418 menus que nous avons reçus, seuls 17 % indiquent une proposition végétarienne chaque jour. Mais cela ne signifie pas qu'elles n'existent pas. Il ne faut pas hésiter à demander au personnel de service lors du passage en self ou en début de repas lorsque le repas est servi à table.



100 % végétarien obligatoire au moins une fois par semaine.

Un repas
100 %
végétarien
au moins une
fois/semaine.

À l'inverse, les menus végétariens sont d'autant plus fréquents que la commune est importante, et plus encore si la mairie assure elle-même le service de restauration.

LES ÉCOLES AGISSENT CONTRE LE GASPILLAGE

Reste que les plats végétariens peuvent être, à l'instar des galettes et autres boulettes « végétales », des produits ultra-transformés, ni souhaitables ni vraiment appréciés des enfants. « Ce repas induit beaucoup de gaspillage, pointe Christophe Hébert. La cuisine végétale est technique et nécessite de la formation.



Si non, le recours aux produits industriels n'est pas satisfaisant pour personne.»

► Du côté de la lutte contre le gaspillage, justement, les écoles agissent à tous les niveaux : achat des justes quantités, évolution des recettes pour mieux coller aux goûts

des enfants, actions de sensibilisation auprès des élèves et du personnel de restauration, recyclage et compostage des biodéchets, etc. Certaines mairies, à l'instar de Saint-Denis, en Seine-Saint-Denis, ont instauré également un système de « petite/grande faim » au moment du service (avec la possibilité de se resservir), ainsi que la pesée journalière des déchets alimentaires. Bref, un enjeu dont la plupart des communes se sont emparées efficacement.

LES TARIFS VARIENT EN FONCTION DES RÉGIONS

► Reste le point crucial pour nombre de parents : le prix.

En moyenne, le coût de revient d'un repas pour les mairies est de 5,86 €. Nous n'avons pas noté de différence significative ni entre les formes de services (à table ou en self service), ni entre les deux modes de gestion, directe ou déléguee.

Cependant, il est sensiblement plus élevé en Auvergne-Rhône-Alpes (6,78 €) et en Île-de-France (6,66 €), et moins élevé en Bretagne (5,14 €),

Hauts-de-France (5,20 €) et Occitanie (5,33 €).

► Ces différences se répercutent-elles sur le tarif appliqué aux parents ? Pas forcément, sachant que la majorité des mairies appliquent un tarif fixe aux alentours de 3,70 €.

Toutefois, les habitants du Grand Est sont particulièrement mis à

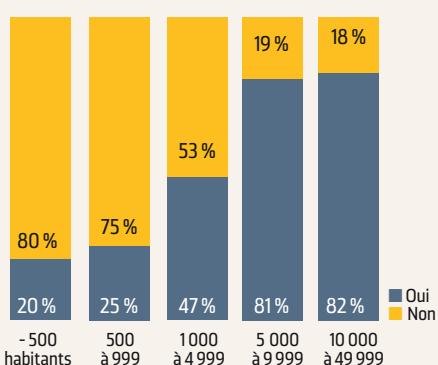
contribution, suivis par ceux d'Île-de-France (respectivement 4,90 € et 4,43 €). Exception faite de la mairie de Saint-Denis qui vient d'instaurer le repas gratuit pour toutes les familles.

► Quant au tarif facturé aux parents selon le quotient familial, mieux vaut vivre dans une commune de plus de 5 000 habitants où il est largement appliqué. Conclusion de notre enquête : dans chaque école ou presque, les enfants – et les parents – y trouvent donc avantages et inconvénients. Le plus important reste toutefois la qualité des repas et la satisfaction des papilles éculières. Une gageure qui ne semble pas forcément tenue.●

PATRICIA CHAIROPOULOS

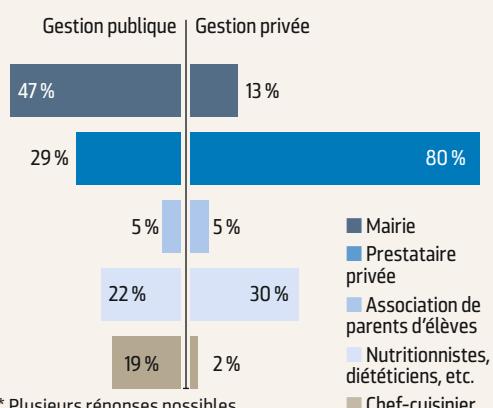
Ingénierie d'études : SOPHIE RÉMOND

Le tarif facturé aux parents dépend-il de leur quotient familial ?*



* Par taille de commune

Élaboration des menus selon le fonctionnement de la cantine*



Les repas sont...



Parents et enfants... Ce qu'ils pensent de la cantine

Les principaux intéressés des cantines, ce sont les écoliers. Un sondage mené par l'Ifop pour l'Association de l'alimentation durable auprès des parents et de leurs enfants nous éclaire sur les ressentis des uns et des autres.

Que pensent-ils de leur cantine ? Qu'en attendent-ils ? Pour le savoir, l'Ifop a mené une étude auprès d'un échantillon de 933 parents d'enfants déjeunant régulièrement à la cantine de leur école. Il s'agissait d'un questionnaire en ligne auquel ils étaient invités à répondre seuls sur une majeure partie, puis avec l'enfant concerné.

Disons-le d'emblée : la cantine ne suscite pas l'enthousiasme général,

Seul un tiers des enfants interrogés aime manger à la cantine.

plus impliquées dans la gestion de la cantine...). Pour les écoliers, ce n'est guère mieux : seul un tiers aime « beaucoup » manger à la cantine. Et encore observe-t-on de grandes

déjà du côté des parents. Voir les divise, avec autant de satisfaits que de mécontents. S'ils y inscrivent leur enfant, c'est à défaut d'une autre solution pour 73 % (principalement des femmes,

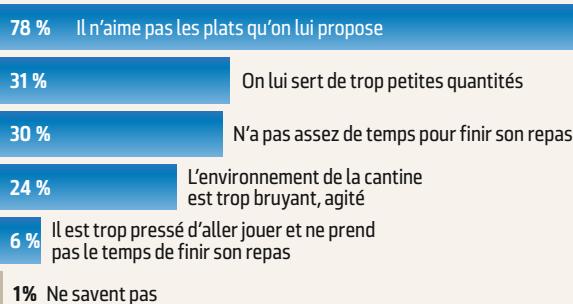
disparités, les plus satisfaits vivant dans une commune rurale (43 %) alors qu'ils sont plus rares parmi les petits habitants de l'Île-de-France (28 %).

DES PARENTS SOUCIEUX DE REPAS ÉQUILIBRÉS

Mais pour la majorité, c'est « bof, ça dépend des jours », en particulier chez ceux de CM1 et CM2. Peut-être lassés par cinq ans de cantine, ou aspirant à des aliments plus « ados » ? Quoi

L'étude de l'Ifop pour l'Association de l'alimentation durable

Pourquoi votre enfant ne mange pas assez à la cantine ?



*Total supérieur à 100 car les interviewés pouvaient donner plusieurs réponses

Pourquoi votre enfant aime manger à la cantine ?





qu'il en soit, cette réponse marque un manque d'appétence pour les plats servis. On entre dans le vif du sujet, ou plus exactement de l'assiette. Or, son contenu préoccupe avant tout les parents, soucieux de la variété des plats et de l'équilibre nutritionnel. Sur ces deux aspects, le sondage montre toutefois un taux de satisfaction plutôt élevé de leur part (65 %). C'est d'ailleurs l'une de leurs priorités, à savoir des repas équilibrés (80 % des sondés), des ingrédients de qualité (77 %), des repas qui « seront mangés et ne produiront pas de gâchis » (51 %), qui soient très variés (30 %) et enfin, « adaptés aux goûts des enfants » (27 %).

LES ENFANTS APPRÉCIENT PEU LES PLATS SERVIS

« Les parents veulent, avant tout, que leur enfant mange à sa faim et pour cela, il faut qu'il ait envie de consommer ce qu'il y a dans son assiette », précise Marie-Pierre Membrives, ingénierie en agroalimentaire et cheffe du projet Cantines révolution (pour des cantines de rêve où les enfants se régaleront) pour l'Association de l'alimentation durable.

Mais pourquoi autant d'enfants (les trois quarts) ne finissent pas toujours leur assiette, voire « presque jamais » ? Principalement parce qu'ils

Trois quarts des enfants ne finissent pas toujours leur assiette.

n'aiment pas les plats servis (82 %) et loin derrière, parce qu'ils manquent de temps (23 %). Ce qui leur plaît, ce sont – sans surprise – les féculents, les yaourts et les desserts, fruits

frais compris. Alors que les plats végétariens ou avec du poisson arrivent en fin de classement. En cause, on peut supposer un manque d'habitude, une faible appréciation gustative

ou encore une présentation du plat pas assez appétissante... Résultat : plus de 50 % des parents pensent que leur enfant ne mange pas toujours assez à la cantine (contre un quart des enfants), surtout les plus grands,

les garçons et ceux d'Île-de-France. « Le personnel de cuisine fait au mieux pour respecter les grammages recommandés par les textes officiels, reprend Marie-Pierre Membrives. Mais ceux-ci sont les mêmes du CP au CM2 et ce, quel que soit l'appétit de l'enfant. »

Établis par le Groupe d'étude des marchés en restauration collective et de nutrition (GEM-RCN), ces grammages sont identiques pour toute l'école élémentaire. Par exemple, le steak haché doit peser 70 g, la portion de plat protidique (paëlla, hachis parmentier, brandade, raviolis...) 250 g, ou encore de légumes cuits, 100 g. Des quantités parfois trop grosses pour les petits, mais insuffisantes pour leurs aînés. Or, quand un enfant n'aime pas ou qu'il n'a pas assez mangé, il se rabat sur le pain, qui plus est, trop souvent industriel.

DES PRODUITS FRAIS ET CUISINÉS MAISON

On est donc loin d'un repas complet et de qualité, comme le souhaitent légitimement les parents. Pour eux, une « bonne » cantine passe par des repas sans aliments ultra-transformés, cuisinés maison et avec des produits frais. « Même si toutes les cantines ne sont pas vertueuses, nous avons énormément de chance en France d'avoir des cantines dans les écoles », souligne Marie-Pierre Membrives. Et n'oublions pas que la cantine est aussi un lieu de socialisation et de convivialité : les deux tiers des enfants apprécient la cantine pour manger ou jouer avec leurs camarades. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS

À retenir

- La majorité des mairies gèrent elles-mêmes la cantine via une cuisine centrale. Dommage qu'elles aient très peu recours à un diététicien pour les menus.
- Le repas végétarien hebdomadaire et obligatoire est servi dans seulement deux tiers des cantines. Quant au prix demandé aux parents, il est de 3,70 € en moyenne.
- Si les parents craignent surtout que leurs enfants ne mangent pas à leur faim, il apparaît que près de la moitié des enfants n'aiment pas les repas servis...

La mauvaise publicité créée par Guerlain après l'annonce de sa crème « quantique » interroge sur l'emprunt de termes scientifiques dans le seul but de vendre très cher du rêve. Même si

À la réflexion

la santé des personnes n'est pas menacée, on peut se demander jusqu'où peut aller le marketing dans la cosmétique ?

Marketing cosmétique : Des mots en quête de sens

Début d'année difficile pour Guerlain. Le 2 janvier, cette « Maison de Haute Parfumerie et de Haute Cosmétique » lançait la crème Orchidée impériale Gold Nobile et recevait le même jour une volée de bois vert. Ses formulations marketing : « La révolution quantique pour amplifier visiblement la réjuvénation de la peau », « Cible la lumière cellulaire à l'échelle quantique » ont été abondamment moquées sur les réseaux sociaux, suite à la publication d'une vidéo du Youtuber G. Milgram. Ne les cherchez plus sur le site : Guerlain les a effacées. La crème n'est plus « quantique » mais « prodigieuse ».

Sous couvert d'innovation

En cosmétique, les emprunts à la science sont légion pour créer de nouveaux mots et concepts. C'est l'hydraphase de La Roche-Posay, le biophoton de Guerlain, l'eau lamellaire de L'Oréal Paris...

La connotation scientifique fait passer l'idée de progrès. Or l'un des piliers du marketing, c'est l'innovation, rappelle Antoine Masurel, directeur associé de l'agence de naming Raison d'être : « C'est ce qui permet de se différencier des produits concurrents ». Guerlain a sa « technologie Gold Quantum » ; d'autres des actifs brevetés ; Caudalie, une « technique inspirée de la Nasa » : il s'agit d'offrir l'image de progrès scientifique et d'exclusivité. Et au vu du prix de la crème (650 € le pot de 50 ml), Guerlain était contraint d'avoir un argumentaire en béton. « Ce prix, c'est en soi une allégation d'efficacité. S'il vaut



À 650 € le pot de 50 ml, il faut avoir un argumentaire en béton.



650 €, c'est qu'il se dit plus efficace que le pot à 15 €, décrypte Antoine Masurel, il faut donc le justifier. Tests in vitro, in vivo, pourcentages obtenus sur un échantillon donné... les marques sont condamnées à dire que leur nouveau produit est le meilleur et les résultats prouvés ». D'où la botte secrète de la « biologie quantique ».

DU BUZZ AU BAD BUZZ...

« Dans sa quête de storytellings de plus en plus accrocheurs, l'industrie cosmétique dépasse quelquefois les limites du raisonnable », écrivait en 2015, dans *L'Observatoire des cosmétiques*, Jean-Claude Le Joliff, ancien directeur de la recherche chez Chanel. « L'industrie, dans son ensemble, serait bien inspirée de ne pas en faire trop », rajoutait-il.

À l'époque, rien de quantique : l'actualité était aux promesses abusives des soins anti-âge à base de cellules souches. L'actuel président de la Cosmétothèque rappelait alors que des « percées scientifiques (...) emballées et vendues par des opportunistes » pouvaient même devenir problématiques.

L'Histoire a ses exemples. « Découvrez comment l'incroyable énergie du radium s'est avérée bénéfique pour la peau humaine », peut-on lire sur une publicité des produits de toilette Radior de 1918. « En fait, dans le storytelling d'un produit, il y a un équilibre subtil entre science et magie car l'innovation repose sur de la science et le consommateur attend un effet magique. Il faut respecter une hiérarchie : rester dans l'universel, ne pas être trop technique, introduire dans un détail une dimension scientifique », détaille Antoine Masurel.

En mettant en scène son Plancton de vie « présent dans les sources des Pyrénées depuis trois milliards d'années et figurant parmi les premières formes de vie sur Terre », la communication de Biotherm est passée beaucoup plus inaperçue. Pourtant, du point de vue scientifique, la notion de plancton thermal pur, défini comme « une » bactérie filamenteuse n'est pas plus juste que le recours au terme quantique de Guerlain. Mais « Guerlain a abandonné le réalisme scientifique pour remonter le terme quantique et faire du buzz. Résultat, il a fait un bad buzz », résume le communicant.

DES PROPOS SAVOUREUX

« Cela fait plus discours de chaman que de laboratoire, mais c'est plus amusant qu'autre chose. La santé des personnes n'a pas été menacée, seul le porte-monnaie peut avoir souffert », relativise Étienne Klein, physicien et philosophe des sciences. En tout cas, les commentaires étaient savoureux. « Si la crème réduit les rides, donc aplatis les ondes, peut-on imaginer une réduction des corpuscules, donc un effet amaigrissant ? », s'interrogeait un internaute sur le site de Franceinfo.

La prise de parole des scientifiques y a été assez inhabituelle. « Le covid est passé par là. Il y a un ras-le-bol des scientifiques de voir l'étendue du bullshit », analyse Étienne Klein. Est-ce notre manque de culture scientifique qui permet à ces

discours de proliférer ? « Disons que ce genre de publicité est à la fois le signe de la réussite de la vulgarisation scientifique et un aveu d'échec. Réussite car tout le monde connaît le terme quantique, au point qu'un industriel en exploite le halo symbolique. Échec parce que personne ne sait ce que ça veut dire », ironise-t-il.

UN DEVOIR D'EXEMPLARITÉ

Des consommateurs ont regretté l'absence de réaction de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP). Quatre personnes l'ont d'ailleurs saisie et à l'heure où vous lisez ces lignes, le Jury de déontologie publicitaire a dû publier son avis. « La procédure a une valeur pédagogique, explique son directeur Stéphane Martin. Elle aide à déterminer ce qui est acceptable ou pas ».

Bien sûr, il y a pire que Guerlain. Et personne ne bronche quand Phyto 5 et son laboratoire « certifié Quantique depuis 2017 », précise que

« les conditions de cette certification sont tout d'abord que les produits soient fabriqués avec de l'eau provenant directement de la nature » ou encore que « les produits certifiés Quantique contiennent de l'information capable d'influencer les émotions ».

Mais Guerlain, par sa position sur le marché français et international, a un devoir d'exemplarité aux yeux des consommateurs. « Mon souhait, c'est que les consommateurs ne se laissent pas piégé par ce type d'argument », conclut Étienne Klein. •

ADÉLAÏDE ROBERT

Esthétique Des épilations pas toujours au poil!

Enquête

Arracher quelques poils de nez à la pince à épiler ou passer un coup de rasoir quotidien pour un maillot impeccable n'est pas toujours anodin. Selon la zone, certaines techniques d'épilation ne sont pas sans risques.

La traque des poils n'est plus la chasse gardée des femmes. Soucieux de leur apparence, les hommes sont de plus en plus nombreux à épiler les poils disgracieux, au premier rang desquels ceux du nez et des oreilles. Les poils dans le nez ne sont pourtant pas l'apanage de quelques-uns : homme ou femme, tout le monde en abrite dans la cavité nasale. « Ils ont un rôle protecteur. Ils filtrent l'air, captent les petites molécules de poussière, de pollens et même des bactéries », explique le Dr Dinh-Qui Nguyen, chirurgien ORL à Paris.

NEZ, OREILLES, LES CISEAUX SUFFISENT

Idem pour les poils dans les oreilles, qui, malgré les idées reçues, ne sont pas une caractéristique masculine et ont, eux aussi, une réelle utilité : ils servent à drainer la transpiration vers l'extérieur du conduit auditif. Le hic ? Certaines personnes, et plus particulièrement les hommes, en ont plus que d'autres et, comme si cela ne suffisait pas, la longueur et l'épaisseur des poils augmen-

Poils dans le nez : le problème est surtout social.

avoir trop de poils dans les oreilles peut être problématique car la poussière s'accumule, crée des bouchons et lorsque ces bouchons s'infectent, cela provoque des otites externes. »

Épilation = infections ?

En 2017, une étude américaine a fait grand bruit dans les médias, pointant le fait que les personnes qui se font ôter tous les poils pubiens contractent davantage d'infections sexuellement transmissibles (IST). « Cette étude n'était pas solide et n'a rien démontré, affirme le Dr Odile Bagot, gynécologue. Pourquoi une chlamydia serait-elle arrêtée par des poils ? L'épilation intégrale n'augmente pas le risque d'IST pour un profil de femmes dont les habitudes sexuelles seraient semblables, ni d'ailleurs celui de vulvo-vaginite, de type mycose ou vaginose, qui sont liées à un déséquilibre de la flore vaginale et non vulvaire. » Ouf !

tent avec l'âge. Avec des effets délétères sur la santé ? « Quand vous avez des poils qui dépassent du nez, le problème n'est pas vraiment fonctionnel, il est surtout social, souligne le Dr Nguyen. En revanche,

Pour éviter ce type de problème, ou dans un souci esthétique, lorsque de longs poils s'aventurent à l'extérieur du nez et des oreilles, la tentation est grande de s'en débarrasser.

ÉVITEZ L'USAGE DE LA PINCE À ÉPILER

Quand les poils rebelles sont peu nombreux, la pince à épiler pourrait apparaître comme la solution idéale, certes un peu dououreuse, mais facile, rapide et peu coûteuse. Sauf qu'arracher un poil de nez ou d'oreille n'est pas sans risque. « Quand vous arrachez un poil, vous offrez une porte d'entrée aux bactéries, prévient le spécialiste. C'est traumatique et vous risquez de faire une infection du follicule pileux [poche dans laquelle le poil prend naissance, NDLR]. » Sans gravité mais très inconfortable, voire dououreuse, cette petite infection nécessite souvent une consultation chez un médecin pour un traitement spécifique. « Le seul endroit où l'on peut arracher les poils, c'est sur la conque, c'est-à-dire à l'extérieur de l'oreille. » Pour les mêmes raisons, mieux vaut oublier aussi l'épilation à la cire,



proposée dans certains instituts de beauté (entre 10 et 15 € en moyenne). Et encore plus, les kits « bâtonnets + cire » prêts à l'emploi proposés sur les plateformes d'e-commerce pour une dizaine d'euros, dont la composition n'est souvent pas précisée. Et la crème dépilatoire ? Dans le nez, il va sans dire que c'est une très mauvaise idée, la cavité nasale étant la porte d'entrée des voies respira-

toires et les crèmes sont bourrées de substances chimiques. Sans parler du fait qu'elles risquent fort d'irriter les muqueuses nasales. Mais dans les oreilles ? « Surtout pas, alerte le Dr Dinh-Qui Nguyen. Le cérumen, ou cire d'oreille, protège le conduit auditif. On ne le retire qu'en cas de bouillon conséquent qui gêne l'audition. Or une crème dépilatoire, tout comme une cire d'épilation d'ailleurs, risque de

retirer ce cérumen protecteur. En plus d'être agressive pour la muqueuse de l'oreille, fragile et dont l'équilibre doit être respecté. »

Alors comment venir à bout de ces poils indésirables ? « On les coupe », affirme le médecin. À l'aide, par exemple, d'une paire de ciseaux à bouts ronds ou une tondeuse nez-oreille (comptez une vingtaine d'euros) pour éviter tout risque de lésion.

ÉPILER LE MAILLOT, UN VRAI CASSE-TÊTE

Si la gent féminine est plutôt épargnée au niveau du nez et des oreilles, elle n'est pas en reste sur d'autres zones du corps, le maillot notamment, dont l'épilation représente un casse-tête pour nombre de femmes. « La peau est plus fine et plus molle que sur les jambes par exemple, et les poils sont, eux, plus gros », explique le Dr Phryné Foulc, dermatologue spécialisée dans les pathologies vulvaires et en lasers dermatologiques au Centre de la femme, à Nantes.

C'est aussi un endroit du corps particulièrement septique, car « cette zone est couverte par une culotte et souvent humide », précise le Dr Odile Bagot, gynécologue, autrice du guide visuel *Vagin et cie*, on vous dit tout (Mango éditions, 11,95 €, 2019). Résultat ? C'est la partie du corps la plus sujette aux poils incarnés. Ce qui peut provoquer inflammations (folliculites) ou abcès. Certaines techniques encouragent d'ailleurs leur apparition, au premier rang

des quelles le rasage.

« Parce que le rasoir crée de microscopiques coupures dans lesquelles s'engouffrent les bactéries transportées par la lame du rasoir, détaille Marie Jourdan, dermatologue.

Le rasage
du maillot
est souvent
à l'origine de
poils incarnés.

C'est une technique pro-infectieuse qui propage les bactéries d'un simple petit bouton, le long de la zone rasée. »

L'épilation à la cire, qui provoque également des lésions invisibles à l'œil nu susceptibles d'accueillir des germes, présente toutefois l'avantage de ne pas propager les bactéries. Notez, en outre, que la cire chaude n'est pas recommandée en cas de troubles de la circulation sanguine, au risque de provoquer des varicosités (éclatements de petits vaisseaux à la surface de la peau).

POUR LE MAILLOT, ADOPTEZ LA TONDEUSE

Mais alors, quelle technique adopter ? Pour le docteur Marie Jourdan, la tondeuse est, sans aucun doute, la meilleure alternative. Les tondeuses « bikini », dont les têtes sont plus étroites que celles des tondeuses classiques, sont vendues entre 20 et 50 € en moyenne. Certains modèles sont étanches et donc utilisables

L'idée que le poil repousse plus vite, plus dru, est fausse.

sous la douche, d'autres sont proposés avec des petits pochoirs, en forme de triangle, de rectangle ou encore de cœur ! « La tondeuse a un millimètre de battement entre la peau et l'endroit du

poil coupé. Donc aucun traumatisme, précise le Dr Jourdan. C'est d'ailleurs ce que l'on recommande aux hommes qui ont des problèmes de boutons et inflammations au niveau de la barbe. » Sans risquer de se retrouver avec un poil dru ? « L'idée que couper le poil va le faire repousser plus vite, plus dru et en plus grand nombre est une pure légende urbaine, affirme la spécialiste. C'est une impression parce que lorsque l'on tond ses poils, ils vont tous repousser en même temps et leur pointe ne sera pas encore usée et affinée. Ils redeviendront "soyeux" avec la repousse,

dans un second temps. » Et toutes ces recommandations sont valables pour le sillon interfessier – en d'autres termes la raie des fesses – propice aux mêmes risques de microlésions et d'infections.

LES INCONVÉNIENTS DU MAILLOT INTÉGRAL

Quid du maillot intégral ? Si l'on en croit les médecins que nous avons interrogés, retirer les poils des grandes lèvres ne serait pas sans conséquences. « Les poils protègent la peau des frottements et irritations, souligne le Dr Odile Bagot. En outre, les grandes lèvres recouvrent les petites lèvres qui vont être plus exposées également, notamment si elles dépassent un peu. »

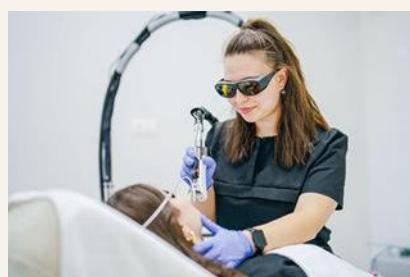
Autre inconvénient à plus long terme : « Les bulbes pilaires sont rigides et aident au tonus et au maintien de la

Zoom Bientôt du laser en institut de beauté ?

Longtemps, l'article 2 de l'arrêté ministériel du 6 janvier 1962 a réservé aux médecins « tout mode d'épilation, sauf les épilations à la pince ou à la cire ». Profitant d'un flou réglementaire, l'épilation à la lumière pulsée intense s'est pourtant développée dans les instituts de beauté depuis une quinzaine d'années (plus de la moitié la pratiquerait, selon la Confédération nationale artisanale des instituts de beauté et spas [Cnaib-Spa]).

Les dermatologues inquiets

Un décret imminent devrait clarifier les choses et autoriser, sous condition de formation, l'entrée du laser en institut. Au grand dam des dermatologues, qui s'inquiètent du risque de mauvaise utilisation : « C'est une machine très technique à manipuler, qui n'a qu'une seule



longueur d'onde et qui cible la mélanine du poil. Si le laser est dirigé vers une peau un peu pigmentée ou bronzée, ça brûle, explique le Dr Isabelle Rousseaux, vice-présidente du Syndicat national des dermatologues-vénérologues (SNDV). Valider l'utilisation du laser en institut, c'est comme mettre une Ferrari entre les mains de quelqu'un qui ne sait pas conduire ! » Une position qui fait grincer les dents de la Cnaib-Spa : « Les médecins mettent

les lasers entre les mains de leurs assistantes depuis longtemps, alors pourquoi les esthéticiennes, qui sont des spécialistes de la peau, ne pourraient pas le faire si elles reçoivent la formation adéquate », s'insurge Martine Bérenguel, présidente de la Cnaib-Spa.

Une formation très attendue

« Parce que nos assistantes opèrent sous la surveillance d'un médecin », répond le Dr Rousseaux, pour qui l'examen clinique préalable est en outre indispensable. « Une esthéticienne ne saura pas forcément faire la différence entre une tache du soleil et un grain de beauté en train de se transformer en mélanome. » Les contours de la formation, tant pour la lumière pulsée que pour le laser, sont attendus par les deux camps. ●



Cinq techniques d'épilation : la tondeuse nez-oreille, la cire, la lumière pulsée, la tondeuse et le rasoir. À utiliser avec précaution.

peau, indique le Dr Phryné Foulc. L'épilation intégrale va entraîner un vieillissement prématûr des grandes lèvres. » Malgré la rumeur, l'absence de poils ne favorisera pas le risque infectieux (voir encadré p.26). « Certes, les poils ont un rôle protecteur mais aujourd'hui l'hygiène n'a rien à voir avec celle de la préhistoire, relativise le Dr Foulc. Et il n'y a donc aucun risque à faire une épilation intégrale. »

L'ÉPILATION DÉFINITIVE AU LASER, PAS PARTOUT

Quelle que soit la méthode utilisée, les poils reviennent. Pour s'en débarrasser, l'épilation définitive au laser s'avère séduisante, malgré son coût élevé, variable selon les zones du corps et les caractéristiques du poil (entre 150 et 300 € pour un maillot classique). Pourtant, ce n'est pas toujours une bonne idée. « Aucun ORL sérieux ne recommandera une épilation définitive des oreilles ou du nez au laser, affirme le Dr Dinh-Qui Nguyen. D'abord, parce que les poils sont nécessaires et ensuite parce que c'est un peu comme si vous traitiez un bouchon avec un bazooka ! C'est bien trop agressif pour la muqueuse nasale et celle de l'oreille. » Le Dr Odile Bagot se montre également prudente dans le cas particulier d'une épilation intégrale du

Le laser n'est pas adapté pour le nez, les oreilles et le maillot.

maillot car le laser peut dans certains cas altérer les glandes sébacées qui assurent un film lipidique de la peau, en particulier des grandes lèvres. « J'ai le souvenir d'une patiente qui est venue me voir après avoir fait des épilations au laser répétées pour venir à bout de ses poils récalcitrants. La peau de sa vulve, c'était du papier à cigarette. Au moindre frottement, sa peau se fissurait. C'était terrifiant et je n'ai malheureusement pas pu faire grand-chose pour elle. »

LE LASER EFFICACE SUR LES POILS INCARNÉS

Pour les poils du haut de la cuisse, dans le pli inguinal, au-dessus du pubis, l'épilation au laser peut en revanche constituer une solution radicale, particulièrement intéressante pour les femmes sujettes aux poils incarnés. « Après trois ou quatre séances, le bulbe étant plus petit et les poils plus fins, on n'a plus de problème de poils incarnés », indique le Dr Jourdan. Comptez entre huit et dix séances, réparties sur deux ou trois ans, au tarif de 150 à 250 € la séance. À savoir tout de même que, selon le Dr Bagot, les épilations définitives peuvent

stimuler la poussée du poil à côté de la zone traitée, quelle que soit la zone du corps concernée. Bien peser le pour et le contre avant de se décider reste donc le meilleur conseil !

Autre technique d'épilation définitive, l'épilation à la lumière pulsée (intense pulsed light ou IPL), qui n'est pas exclusivement pratiquée par des médecins mais peut être réalisée avec des appareils domestiques ou en institut de beauté. Elle n'est pas sans danger car susceptible de provoquer brûlures, cloques, lésions oculaires, dépigmentations... et peut changer la couleur d'un mélanome et ainsi retarder le diagnostic de cancer de la peau, indique l'Agence nationale de la santé et de l'environnement (Anses).

LES APPAREILS À LUMIÈRE PULSÉE ENCADRÉS

L'IPL est à proscrire dans de nombreuses situations : peaux noires, tatouages, manque de contraste entre la couleur du poil et de la peau, traitement ou application de produit photosensibilisant, exposition au soleil, séances trop rapprochées...

Depuis le 26 mai 2021, date de l'entrée en vigueur du règlement européen relatif aux dispositifs médicaux, les appareils IPL sont désormais encadrés, alors qu'ils ne faisaient jusqu'alors l'objet d'aucune réglementation spécifique. Reste à réglementer « l'utilisation de cette technologie pour en limiter les effets indésirables », explique Rémi Poirier, coordinateur de l'expertise à l'Anses. La formation des esthéticiennes est, pour l'heure, uniquement dispensée par les fournisseurs d'appareils. Le projet de décret encadrant la pratique des actes d'épilation à la lumière pulsée intense et au laser à visée esthétique, actuellement sur le bureau du ministre de la Santé, devrait instaurer l'obligation d'une formation par un organisme indépendant.●

CÉCILE BLAIZE ET LAURE MARESCAUX



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

• 2 Lundi au vendredi à 10 h 30
Samedi à 10 h 40

• 3 Lundi au vendredi à 10 h 45
Samedi à 11 h 15

• 4 Lundi, mardi, jeudi,
vendredi, samedi et dimanche à 19 h 45

• 5 Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi à 14 h 30

franceinfo:

Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi à 13 h 00 et 18 h 00
Samedi et dimanche à 13 h 00 et 20 h 00

En replay sur [france.tv](#)



Près de 500 émissions ConsoMag à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



LES DONNÉES NUMÉRIQUES DE SANTÉ
Avec l'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT (Indecosa-CGT)
Première diffusion le jeudi 4 avril

LES ADDITIFS AUTORISÉS MAIS CONTROVERSÉS
Avec Foodwatch
Première diffusion le lundi 8 avril

REFUS D'INDEMNISATION DES ASSUREURS
Avec l'UFC-Que Choisir
Première diffusion le mardi 9 avril

FRANCHISE ET PARTICIPATION FINANCIÈRES
Avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf)
Première diffusion le mercredi 10 avril

LES COMPTEURS D'EAU VONT ÊTRE CHANGÉS DANS VOTRE IMMEUBLE : CONSEILS À SUIVRE
Avec la Confédération générale du logement (CGL)
Première diffusion le jeudi 11 avril

FAILLITE D'UN COMMERCANT : QUELS DROITS POUR LE CONSOMMATEUR ?
Avec l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoc)
Première diffusion le vendredi 12 avril

À QUOI SERVENT LES COOKIES ?
Avec l'Association Léo-Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le lundi 15 avril

PUIS-JE INSTALLER UNE BORNE DE RECHARGE ÉLECTRIQUE DANS MON IMMEUBLE ?
Avec la Confédération générale du logement (CGL)
Première diffusion le mardi 16 avril

LE LABEL ANTI-GASPILLAGE ALIMENTAIRE
Avec l'Union laïque et citoyenne des consommateurs (ULCC)
Première diffusion le mercredi 17 avril

LE TRI À LA SOURCE DES BIODECHETS. QUELS BÉNÉFICES ?
Avec l'Ademe et l'INC
Première diffusion le mardi 23 avril



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.

LE MAGAZINE TÉLÉVISÉ DE TOUS LES CONSOMMATEURS

Hygiène dentaire Du sucre dans les dentifrices pour enfants !

Enquête

Certains dentifrices affichent dans leur composition du glucose ou du fructose, des sucres pourtant reconnus cariogènes. Cherchez l'erreur...

On le sait : le brossage des dents matin et soir, et ce dès le plus jeune âge, est essentiel pour réduire la survenue de caries. En général, l'utilisation du dentifrice commence entre 2 et 4 ans, lorsque l'enfant sait cracher. Encore faut-il bien choisir son dentifrice. Outre la présence de fluor pour protéger l'émail (voir encadré ci-dessous), les critères d'achat passent par son goût et sa composition.

CARAMEL, FRUCTOSE... DANS DES MARQUES BIO

De l'eau, des tensio-actifs pour l'effet moussant, des arômes, des colorants, des gélifiants, des conservateurs et parfois même, plus surprenant, des sucres ! Alertés par une dentiste pédiatrique, nous avons en effet constaté les mentions « caramel », « glucose » ou encore « fructose » dans la composition de plusieurs dentifrices bio (Biolane, Buccotherm bio, etc.) pour enfants.

« Ce sont des sucres fermentescibles, dégradés par des bactéries présentes dans la bouche, explique le Dr Christophe Lequart, porte-parole de l'Union française pour la santé bucco-dentaire (UFSBD). Elles vont les transformer en acides, responsables de la déminéralisation de l'émail et, ainsi, favoriser la formation de caries. »

Ces sucres dégradés favorisent la formation de caries.

Les sucres sont, certes, présents en très petite quantité. Ainsi, la marque Body Nature nous explique que le glucose « permet de stabiliser un gélifiant d'origine naturelle et d'apporter une texture moins liquide et plus lisse. Il est présent à hauteur de 0,05 % dans la formule totale. » Dans les références Biolane, le fructose, de l'ordre de 0,01 %, forme un complexe avec de l'inuline pour agir contre les mauvaises bactéries, selon le fabricant.

Les bonnes doses de fluor

• **Son dosage correspond aux tranches d'âge.** Selon la réglementation, les dentifrices destinés aux enfants de 0 à 6 ans doivent avoir une concentration en fluor inférieure à 500 ppm. Après 6 ans, les enfants peuvent utiliser les mêmes dentifrices que les adultes, quand la dose en fluor n'excède pas 1 450 ppm.



« Même en petite quantité, la répétition sur le long terme de cette exposition augmente le risque cariogène », reprend le Dr Lequart.

Cela étant, la présence de sucres ne doit pas cacher le plus ennuyeux pour les dents des enfants : l'absence de fluor dans une partie des dentifrices bio. Ce composé est toxique en excès. Mais, en France, les apports via l'alimentation et l'eau du robinet n'entraînent pas un tel risque. Tandis que l'intérêt du dentifrice fluoré est, quant à lui, prouvé. •

PATRICIA CHAIROPOULOS

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par PHILIPPE FONTAINE

Les meublés touristiques moins rentables

« En quelques années seulement, près d'un million de meublés de tourisme ont pris la place de logements classiques destinés à l'habitat permanent ». C'est le constat qui a conduit deux députés à l'origine de la proposition de loi adoptée le 29 janvier en première lecture. Le texte vise à remédier aux déséquilibres du marché locatif, en réduisant l'abattement fiscal, de 71 % à 30 %, pour les meublés de tourisme disposant d'un label de qualité, dans un plafond de revenus de 30 000 € /an, contre 188 700 € aujourd'hui. Idem pour les meublés non classés, mais dans un plafond de 15 000 € annuels.



Les résidences principales et les locations situées en stations de sports d'hiver et en zone rurale ne sont pas concernées par cette mesure. Interrogé par « 60 », le cabinet du député d'Iñaki Echaniz, co-auteur du texte, espère sa promulgation avant l'été. ●

88 %

C'est la part du territoire bénéficiant de la couverture 4G par les quatre opérateurs, selon l'Arcep. Les zones blanches de la 4G ne représentent plus que 1,9 %, au troisième trimestre 2023. Et par déduction, 10,1 % sont couverts par un, deux ou trois opérateurs.

ENVIRONNEMENT

Déposer des pneus usés gratuitement

Ne jetez plus vos pneus usés. Depuis le 1^{er} janvier, vous pouvez déposer jusqu'à huit pneus par an chez un distributeur (garage, magasin d'accessoires auto...) sans nécessité d'en acheter de nouveaux, et sans contrepartie. Il s'agit de l'une des nouvelles mesures en faveur de la transition écologique, au même titre que le renforcement du bonus réparation (voir n° 600, p. 47). ●



Question de droit ?



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

Abonnée à une box beauté, la société me dit que mon contrat s'est renouvelé automatiquement. Puis-je me dédire ?

OUI & NON Vous avez sans doute souscrit un contrat pour une durée déterminée (six, douze mois) dit « à tacite reconduction ». Pour le résilier, vous devez attendre la fin de la période. En revanche, si vous laissez passer la date, le contrat se renouvelle effectivement tout seul. En amont toutefois, la société doit vous informer par écrit de votre droit de résilier par mail, courrier ou via votre espace personnel en ligne, en mentionnant la date limite de non-reconduction dans un encadré apparent. Quand ? Au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la reconduction de votre contrat. Vérifiez ce point. Car si la société ne l'a pas fait, vous pouvez résilier gratuitement à tout moment. ●

Lire sur inc-conso.fr la fiche Résilier en quelques clics votre contrat d'abonnement.



La route (un peu) plus sûre

La baisse de la mortalité routière atteint un niveau historique, hors période covid, notamment chez les cyclistes, malgré une augmentation de la pratique.

L'année 2023 a été marquée par une baisse significative de la mortalité sur la route. Dans son bilan provisoire, publié le 1^{er} février, la Sécurité routière indique ainsi que « Pour la première fois depuis 1926, le nombre de tués sur les routes est inférieur à 3 200 (hors années covid) ».

Au total, 3170 personnes ont perdu la vie en France métropolitaine (3 402 en intégrant l'outre-mer). C'est 3 % de moins qu'en 2022. Parmi les victimes, les occupants de véhicules de tourisme sont les plus nombreux, totalisant 1525 morts.

Les hommes sont toujours les plus impactés

Mais la comparaison avec 1926 prend une tout autre dimension. En effet, une étude de Michel-Claude Mahé, publiée sur le site Estuaire et patrimoine, précise que la France comptait alors 809 000 véhicules. Aujourd'hui, on dénombre 38,9 millions de voitures en circulation ! Comme en 1926, ce sont toujours les hommes qui sont le plus impactés : ils comptent pour 77,8 % des victimes. Depuis 2020, les automobilistes représentent environ la moitié de la

mortalité routière. Les usagers des deux-roues motorisés totalisent 707 morts, et les piétons, 440, en baisse de 10 % par rapport à 2022. Mais cette année comme l'an passé, ce sont les utilisateurs d'EDPM (trottinettes, monoroues, gyropodes...) qui connaissent la plus forte hausse de mortalité. 42 usagers de trottinette sont morts, et on compte 640 blessés graves, soit 7 % de plus que l'an passé.

Plus de cyclistes et une moindre mortalité

La bonne nouvelle, si l'on peut dire, c'est que la mortalité des cyclistes a baissé de 8 % en un an, avec 226 victimes. S'il y a lieu d'être optimiste, c'est que dans le même temps, la pratique du vélo a augmenté de 5 %. Pour la Sécurité routière, c'est d'abord le développement des pistes cyclables et autres infrastructures sécurisées qui ont permis cette embellie. Mais l'organisme pointe aussi la conséquence de l'accroissement du nombre d'usagers ; plus nombreux, les vélos sont à la fois plus visibles, et plus prévisibles par les autres usagers de la route. ● P. F.

Apple traîne des pieds

Constraint d'appliquer le règlement DMA de l'UE, qui lui impose d'autoriser le téléchargement, sur l'App Store, d'applications provenant de magasins alternatifs, le géant est bien décidé à torpiller cette entreprise. Les développeurs qui diffuseront leurs « apps » sur une place de marché alternative devront s'acquitter d'une taxe nommée "Core Technology Fee", si le nombre de téléchargements dépasse le million en douze mois. Pour une application téléchargée deux millions de fois, la taxe s'élèvera à 45 290 € ! Mais rien de tel pour ceux qui choisissent de rester dans le giron d'Apple. On attend la réaction de l'UE face à ce nouveau camouflet. ●

Le choix de payer

« Vous offrir plus de flexibilité et vous permettre de choisir l'option qui vous convient le mieux », c'est la formule choisie par Transavia pour annoncer à ses clients (Basic et Plus) que le bagage cabine standard (55 x 35 x 25 cm) de 10 kg maximum, sera payant à partir du 3 avril. Mais cette option, facturée 15 €, pourrait ne plus être disponible à la réservation, car le nombre de bagages de ce type est limité à 70 par vol, pour raisons de sécurité. Les premiers arrivés seront donc les premiers servis, les autres devront acheter un bagage soute... ou se contenter d'un seul bagage à main de 40 x 30 x 20 cm. ●



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 7116 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@cgtp.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 Richépin,
63000 Clermont-Ferrand
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL : ctrc.aura@gmail.com

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 : ctrc.centre@wanadoo.fr

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

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

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

NOUVELLE AQUITAINE
Siège social/accueil Union 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.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

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

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

>>>

Machines à gazéifier Des bulles économiques et écologiques

CENTRE D'ESSAIS
7 produits
testés



60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

N° 601 / AVRIL 2024 / 35



Produire de l'eau avec des bulles en quelques secondes avec celle du robinet et un peu de gaz, c'est ce que proposent les machines à gazéifier. Simples, pratiques et économiques pour ceux qui aiment faire pétiller leur eau.

Près de 240 000, c'est la quantité moyenne de particules de plastique par litre contenue dans une bouteille d'eau en plastique. Telle est la conclusion d'une étude publiée dans la revue scientifique *Proceedings of National Academy of Sciences* en janvier dernier. Cette estimation est 100 fois supérieure aux précédentes. Inquiétant, d'autant plus que 90 % de ces fragments sont constitués de nanoparticules (moins d'un micromètre de diamètre) et peuvent pénétrer le système sanguin.

L'EAU DU ROBINET PLUS Saine QU'EN BOUTEILLE

De quoi inciter encore un peu plus à délaisser l'eau en bouteille même si, selon une étude du Centre de l'information sur l'eau menée en 2022, près d'un Français sur deux (47 %) affirme s'hydrater au quotidien de cette façon. Les chercheurs recommandent ainsi d'assouvir sa soif plutôt avec l'eau du robinet. Un réflexe plus sain, mais aussi plus économique et plus écologique. Mais quid de ceux qui préfèrent l'eau pétillante ? Pour eux aussi, l'eau du robinet peut être mise à contribuer à l'obtention d'une eau plus ou moins pétillante selon les goûts.

En effet, la machine à gazéifier utilise l'eau du robinet et ajoute du gaz carbonique pour créer des bulles. Cela permet d'obtenir une eau pétillante sans avoir à utiliser de bouteilles en plastique.

Le principe est simple : l'eau passe à travers un cylindre de gaz et sort sous forme de bulles. Ces bulles sont alors capturées dans une bouteille en plastique.

C'est ce que nous avons voulu vérifier avec notre test comparatif. Nous avons comparé l'eau produite par la machine à gazéifier avec l'eau du robinet et l'eau pétillante achetée dans une bouteille.

Le résultat est clair : l'eau produite par la machine à gazéifier est tout aussi bonne que l'eau du robinet et offre une alternative pratique et économique à l'eau pétillante en bouteille.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- À l'aide d'une douzaine de jurés, nos experts ont procédé à des analyses sensorielles afin d'apprecier la qualité des eaux pétillantes produites par ces machines en tenant compte des indications du fabricant pour obtenir une eau « moyennement gazeuse » : quantité de bulles, finesse et persistance en bouche.

- Le goût n'a pas été évalué puisqu'il dépend de l'eau du robinet.
- Les tests ont été menés avec de l'eau d'Evian.
- Nous avons également mesuré la quantité d'eau gazeuse réalisable avec une cartouche de gaz.
- Ainsi, nous avons pu comparer le coût au litre d'une eau pétillante maison à celui du Perrier. Nous avons refait ces

mêmes calculs en tenant compte du prix d'achat de la machine pour définir son délai d'amortissement. Enfin, nous avons évalué l'aspect pratique de ces machines pour juger de leur facilité d'utilisation et de maniement : mise en place de la bouteille, remplacement de la cartouche de CO₂ et dosage du volume de gaz dans l'eau.

Les résultats de notre essai

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

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

- Prix indicatif*
- Encombrement en cm (H x P x l)
- Encombrement
- Cylindre de gaz livré avec la machine
- Mode de fixation du cylindre de gaz
- Mode de fixation de la bouteille
- Bouteilles en PET/en verre livrées
- Capacité bouteille/Capacité utile
- Prix indicatif d'une bouteille supplémentaire

Performances (70 %)

- Dégustation
- Volume mesuré⁽¹⁾/annoncé d'eau pétillante
- Prix du litre d'eau pétillante (base recharge)

Facilités d'emploi (30 %)

- Encombrement
- Fixation de la bouteille
- Fixation du cylindre
- Qualité de la notice d'emploi
- Qualité des conseils d'entretien
- Informations sur la recharge gaz

NOTE GLOBALE (100 %)

Prix arrêtés au 12/01/2024. Offres promotionnelles importantes sur

ment fixée à la machine. C'est une action mécanique, un bouton à pousser en général, qui déclenche la pénétration du gaz dans l'eau. Ce qui permet d'obtenir une eau plus ou moins pétillante selon les goûts. Évidemment, la manœuvre a un impact sur l'autonomie de la cartouche. Celle-ci est annoncée pour 60 litres d'eau sur toutes cartouches en lice dans ce comparatif. En tenant compte des recommandations du constructeur,

						
SODASTREAM Terra (Pack promo)	SODASTREAM Duo (Pack promo)	AARKE Carbonator 3	MYSONDA Woody	PHILIPS GoZero	CARREFOUR Machine à eau pétillante	BRITA SodaONE
96 €	120 €	210 €	80 €	90 €	60 €	80 €
42,5 x 19,5 x 13	43,3 x 25,7 x 16	41 x 26 x 16,5	40,5 x 24,5 x 13	41 x 22 x 12,5	41 x 22 x 12,5	45 x 24 x 13
254 cm ²	411 cm ²	429 cm ²	319 cm ²	275 cm ²	275 cm ²	312 cm ²
Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
À clipser	À clipser	À visser	À visser	À visser	À visser	À visser
À clipser	À clipser	À visser	À clipser	À visser	À clipser	À visser
1/0	1/1	1/0	1/0	1/0	1/0	1/0
1l/840 ml	1l/840 ml ⁽²⁾	1l/810 ml ⁽³⁾	1l/840 ml	1l/840 ml	1l/840 ml	1l/840 ml
16 € (1l)/10 € (0,5 l)	16 € (verre et PET)	19 € (1l)/14 € (0,65 l)	15,95 € les 2	14,90 €	9,99 € les 2	24,99 € les 2
60 l/60 l	60 l/60 l	45 l/60 l	46 l/60 l	40 l/60 l	45 l/60 l	42 l/60 l
0,22 €	0,22 €	0,29 €	0,28 €	0,32 €	0,29 €	0,31 €
17,9/20	16/20	15/20	14,8/20	13,1/20	13/20	11,1/20

certains produits. (1) Avant baisse notable de la gazéification. (2) Quelle que soit la matière. (3) Existe aussi en 650 ml à acheter individuellement.

Sodastream semble être la marque qui se rapproche le plus de la réalité des 60 litres d'eau pétillante réalisés, loin des 46 litres de MySoda ou des 40 litres de Philips.

► Question encombrement, le modèle Terra de Sodastream remporte la palme avec une surface occupée (254 cm²) et un volume bien inférieur à ses concurrents. Les plus

encombrantes restent la Sodastream Duo et la Aarke avec plus de 410 cm² nécessaires pour les caser.

► Ces machines se distinguent également par le mode de fixation de la cartouche de gaz. Chez Sodastream, c'est un système à clip, baptisé Quick Connect, qui est à

l'œuvre sur les deux modèles Terra et Duo retenus pour ce comparatif (d'autres références de la marque adoptent des cartouches à visser standard). Il facilite le remplacement et la fixation de la cartouche puisqu'il n'est pas nécessaire de retourner la machine pour y parvenir. Sur





toutes les autres machines testées ici, le cylindre de gaz se visse. Moins pratique à manipuler, il présente toutefois l'avantage de disposer d'un embout standard ; vous n'êtes donc pas obligé d'acheter une cartouche du constructeur.

► **Si les cartouches de gaz (à vis) sont compatibles d'une machine à l'autre**, ce n'est pas le cas des bouteilles en elles-mêmes. Lorsque vous devrez les remplacer, il faudra veiller à bien racheter la marque correspondant à la machine.

VÉRIFIEZ LES DATES DE PÉREMPCTION

► **Tous les modèles de ce comparatif sont vendus** avec une bouteille en plastique PET (polyéthylène téréphthalate) à l'exception de la SodaStream Duo, livrée en plus avec une bouteille en verre.

Le PET est un matériau largement utilisé dans l'industrie alimentaire, ce qui n'empêche pas les fabricants d'émettre des recommandations, compte tenu du fait qu'il se dégrade. Avec le temps, en effet, le plastique devient moins résistant et pourrait casser pendant la gazéification. Ainsi, SodaStream indique sur ses bouteilles une date de péremption. Idem chez Philips et Brita qui informent sur une utilisation maximale de deux ans après la première gazéification. Les autres marques avancent des dates d'expiration au-delà de février 2026. Aarke voit moins loin en indiquant « novembre 2024 » pour un achat que nous avons effectué au mois d'octobre 2023 ! Ce qui semble

bien trop court. SodaStream propose même des exemplaires avec une date de péremption plus courte mais facturés un peu moins cher (12 € contre 16 €).

Par conséquent, vérifiez bien la date de péremption de la ou des bouteilles avant l'achat de votre pack machine et bouteille.

► **Autre recommandation, ces bouteilles en PET ne peuvent pas**

passer au lave-vaisselle,

à l'exception de celles de SodaStream. Quant à l'eau gazéifiée, elle se conserve, de préférence, au réfrigérateur et à l'abri de la lumière. « L'eau étant une denrée périssable, elle doit être consommée sous deux jours », recommande, par ailleurs, Brita dans la notice de sa machine.

De son côté, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) invite, pour l'eau du robinet, à préférer « des contenants comme le verre ou l'inox, plus résistants que le

plastique au chlore et à l'acidité éventuelle de l'eau ».

► **Dans ce contexte, on notera que seul SodaStream avec son modèle Duo** fournit deux bouteilles dont l'une en verre, réutilisable et recyclable facilement. Malheureusement, celle-ci n'est pas compatible avec les autres modèles de la marque.

► **Quant à la fixation de la bouteille à la machine**, la notion de facilité diverge là encore selon les marques. Avec les modèles SodaStream, aucune rotation n'est nécessaire. Il suffit d'exercer quelques poussées. Chez MySoda et Carrefour, la bouteille se fixe en la tournant d'un quart de tour dans le système de verrouillage puis en la basculant vers l'intérieur. Enfin, chez Brita, Philips et Aarke, il faut visser la bouteille dans une tête de vissage peu visible. Moins pratique.

BULLES : DES RÉSULTATS PARFOIS CONVAINCANTS

► **L'eau pétillante est-elle aussi agréable** que l'eau en bouteille du commerce ? C'est l'un des enjeux majeurs des machines à gazifier. En s'en tenant aux recommandations des constructeurs, notamment sur le volume de gaz à injecter dans l'eau,

Des concurrentes au Coca-Cola ?

• **Deux marques, SodaStream (PepsiCo) et MySoda proposent de varier les plaisirs en proposant des arômes pour l'eau gazeuse produite avec leurs machines.**

• **Toutes deux disposent d'un vaste catalogue sous forme de concentrés à ajouter dans la bouteille ou dans un verre comme un sirop classique.**

• **On trouve ainsi 25 références chez SodaStream de 6,39 €**

à 6,59 € pour des flacons de 440 à 500 ml et 13 chez MySoda à 4,90 € pour des flacons de 500 ml.

Assistés par nos jurés, nos experts se sont donc livrés à une dégustation afin de comparer la saveur Cola disponible auprès des deux marques au Coca-Cola original.

• **Résultat, le goût obtenu à l'aide de l'arôme de SodaStream est plus intense que celui de MySoda, et donne**

une sensation plus sucrée, davantage même que le Coca-Cola. Néanmoins, de l'avis de tous, les sodas obtenus présentent des caractéristiques gustatives éloignées du Coca-Cola Original. Intensité du goût, perception du sucré et surtout de l'acidité, sont vraiment différentes. Bref, vous ne pourrez pas leurrer les amateurs de Coca avec votre machine à bulles.

Le
choix
de
60

PLUS DURABLE

16/20
Sodastream
Duo - 120 €

Excellent rendement avec ses 60 litres d'eau pétillante produits avec une cartouche de gaz, facile à manipuler avec son système à clip pour fixer la cartouche, la SodaStream Duo est livrée avec une bouteille en PET de 1 litre, mais également avec une bouteille en verre de même contenance. C'est ce qui fait la différence.



notre jury est parvenu à distinguer les eaux pétillantes se rapprochant le plus de l'eau gazeuse que nous avions prise en référence, le Perrier.

► **Ainsi, les résultats obtenus avec les machines** Aarke, SodaStream Terra et Philips sont les plus convaincants. Ce sont elles qui offrent le plus de pétillant avec une bonne quantité et persistance de bulles en bouche.

UN VRAI ATOUT POUR LE PORTE-MONNAIE

► **Ils ont en revanche été moins enthousiastes** avec les eaux réalisées avec les machines Carrefour et Brita qui proposent moins de pétillance avec des caractéristiques en bouche en retrait par rapport au trio de tête. Sur ce terrain, les deux modèles de SodaStream ne jouent pas à égalité. En respectant les consignes du fabricant sur les proportions de gaz, la Duo s'en sort moins bien que la Terra.

► **Conclusion, si vous décidez d'adopter l'un**



des modèles les moins bien notés par nos experts, il faudra ajuster le niveau de gazéification selon votre goût pour trouver le bon équilibre, mais vider aussi plus rapidement la cartouche de gaz.

► **Les machines à gazéifier sont-elles rentables ?** Si ces appareils ont réussi à satisfaire nos experts et notre jury sur les plans pratique et gustatif, c'est certainement du côté du portefeuille qu'ils marquent le plus de points. Il n'y a en effet pas photo par rapport à l'achat d'eau gazeuse en bouteille. Les prix de revient au litre s'échelonnent ainsi de 0,22 € avec la SodaStream Terra à 0,32 € avec la GoZero de Philips (qui permet de réaliser seulement 40 litres d'eau pétillante avec une cartouche de gaz).

AMORTIR LA MACHINE ET LA CARTOUCHE

► **Comparé au prix moyen d'un litre de Perrier à 0,70 € ou de Badoit à 0,65 €** (prix moyens relevés chez Carrefour, Auchan, Cora et Leclerc le 25 janvier), c'est entre deux et trois fois moins cher.

Avant de détailler le calcul de ce prix, il est bon de rappeler que le coût d'une cartouche neuve est d'environ 31 €. Cependant, il suffit de la ramener une fois vidée chez un revendeur pour qu'elle soit rechargeée, en échange d'une cartouche pleine, facturée cette fois-ci autour de 13 €. Ainsi, nos calculs de prix moyen tiennent-ils compte du nombre de litres d'eau pétillante réalisés avec une recharge de gaz. Nous n'avons toutefois pas pris en considération le coût de l'eau du robinet, plutôt négligeable

autour de 0,004 € le litre. Ni celui de la machine.

► **Quant à l'amortissement de la machine**, il peut être assez rapide si l'on est un grand amateur d'eau pétillante. Sur ce plan, l'appareil de Carrefour, le moins cher de ce banc d'essai, sort vainqueur puisque son coût est amorti après la production de 115 litres d'eau par rapport à l'achat de bouteilles de Perrier.

AARKE, FOURNIE SANS CARTOUCHE DE GAZ

► **Comptez 161 litres d'eau à réaliser pour amortir la Woody de MySoda**, 172 l pour la SodaStream Terra et pour la SodaOne de Brita, 205 l pour la GoZero de Philips et 222 l pour la SodaStream Duo.

► **Quant à la Carbonator 3 de Aarke**, il faut produire 559 litres d'eau pétillante avant de rentrer dans ses frais. Il nous faut préciser que la machine de ce fabricant précisément, la plus chère de cette sélection, vise non seulement le haut de gamme avec des matériaux nobles mais elle est livrée, de surcroît, sans cartouche de gaz ! Il est donc nécessaire d'ajouter d'emblée 31 € avant de pouvoir la faire fonctionner une fois sortie du carton. •

FABRICE BROCHAIN

Ingénieur : THIERRY MARTIN

À retenir

- La qualité de l'eau pétillante est globalement satisfaisante pour l'ensemble des machines testées.
- La quantité d'eau gazeuse produite avec une cartouche de gaz peut varier d'une machine à l'autre selon les recommandations du constructeur.
- Quelle que soit la marque, les cartouches de gaz à vis sont interchangeables avec les machines compatibles mais pas les bouteilles.
- À l'exception de Aarke, toutes les machines sont fournies avec une cartouche de gaz.

Légale, extension... Garanties : gare aux déconvenues!

Pratique

Qu'elles soient légales ou commerciales, il est parfois difficile de les invoquer auprès des professionnels. Certaines garanties peuvent aussi se révéler intéressantes ou trop belles pour être vraies.

Quand une flaue se forme au pied de votre réfrigérateur-congélateur, c'est rarement bon signe. À l'ouverture, des filets d'eau se déversent sur le sol. L'appareil est hors service et il faut jeter une bonne partie des denrées décongelées. Passé ces déconvenues, se pose l'épineuse question de la garantie : peut-on en bénéficier pour réparer la panne ou changer sans frais d'équipement ? Et surtout : comment procéder pour l'invoquer ?

Quand survient la panne, on se tourne vers la garantie.

DIFFICILE D'Y VOIR CLAIR DANS CETTE JUNGLE

Selon la date d'achat, les règles du jeu changent. Il arrive que le professionnel traîne les pieds pour mettre en œuvre la protection à laquelle vous avez droit. Dans d'autres situations, la protection commerciale n'est pas toujours suffisante pour couvrir certains dommages... Que vous ayez acheté un appareil neuf, reconditionné ou d'occasion, «60» vous aide à y voir plus clair dans la jungle des garanties.



GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

C'EST AU VENDEUR DE L'APPLIQUER!

Si votre sèche-linge acheté récemment tombe en panne, il est couvert, comme tous les biens acquis il y a moins de deux ans, par la garantie légale de conformité, gratuite et obligatoire. Une protection qui peut être invoquée en cas de défaut. Mais également si le bien n'est pas conforme à l'usage ou à la description détaillée fournie par le professionnel.

Plusieurs options possibles

Pour la faire appliquer, envoyez une demande de mise en conformité via une lettre recommandée avec avis

de réception (LRAR) au vendeur. Demandez la réparation ou le remplacement de l'appareil, au titre de la garantie légale de conformité (article L.217-8 du code de la consommation). S'il est réparé, la protection est prolongée de six mois. S'il est remplacé alors que vous avez demandé la réparation, l'appareil bénéficie d'une nouvelle garantie de deux ans. Les professionnels ne sont pas obligés de prêter un appareil pendant la panne. Si le vendeur vous renvoie vers le fabricant, rappelez-lui que c'est à lui de mettre en œuvre la garantie auprès du constructeur pour trouver une solution !

Si le vendeur estime que le dommage est dû à une mauvaise utilisation et ne souhaite pas la mettre en œuvre, il doit en apporter la preuve, éventuellement à l'aide d'une expertise technique. Si la mise en conformité n'a pas été réalisée (refus d'intervention,

réparation insatisfaisante, etc.), ou intervient au-delà de trente jours après votre réclamation, mettez en demeure le vendeur d'effectuer le remboursement de l'appareil sous une à deux semaines.

Les biens numériques aussi

Depuis 2022, cette garantie légale est aussi valable pour les biens et services numériques (article L.224-25-12 du code de la consommation). Si des fichiers deviennent illisibles (films, jeux vidéo...) jusqu'à deux ans après l'achat, demandez l'envoi d'un nouveau lien de téléchargement, puis le remboursement en cas d'inexécution. Si l'arrêt de mises à jour compromet le bon fonctionnement d'un appareil acheté, il y a moins de deux ans, vous pouvez demander l'échange ou la réparation sans frais. Sans solution satisfaisante, exigez le remboursement.●

BON À SAVOIR

Selon l'article L.217-14 du code de la consommation, vous pouvez demander directement la résolution du contrat (avec remboursement) si le défaut de conformité vous occasionne un inconveniент majeur (exemple produit acheté pour un événement particulier).



BIENS D'OCCASION ET RECONDITIONNÉS, ILS SONT GARANTIS AUSSI

Qu'un appareil ait été remis en état par un reconditionneur ou acheté d'occasion, il est couvert par la garantie légale de conformité pendant deux ans. Mais, subtilité d'importance, pour les défauts de conformité qui apparaissent après la première année, la charge de la preuve passe du vendeur à l'acheteur. Qui devra démontrer que le défaut à l'origine de la panne existait au jour de la vente. Dans ces conditions, obtenir gain de cause est parfois compliqué, car cela nécessite de recourir à une expertise dans certaines situations !

La garantie des vices cachés

À la garantie légale de conformité, s'ajoute celle des vices cachés, valable pour les produits de seconde main, comme pour les objets neufs. Elle fait office de protection contre l'apparition de défauts dissimulés. Elle court jusqu'à vingt ans après le jour de la vente et doit être invoquée dans les

deux ans à partir de la découverte du défaut. Une protection qui permet de demander le remboursement partiel ou total de l'achat, comme le prévoit l'article 1644 du code civil.

Faire la preuve du défaut

Là encore, ce sera à l'acheteur de prouver, souvent à l'aide d'une expertise, que le défaut existait au moment de la vente. Si le diagnostic confirme votre hypothèse, joignez-le à votre lettre, dans laquelle vous mettez en demeure le destinataire de restituer la somme souhaitée. Fixez-lui un délai raisonnable pour s'exécuter et envoyez le tout par courrier recommandé.

Si vous avez acheté un bien d'occasion ou neuf sur une place de marché (Amazon, Back Market, Rakuten, etc.) auprès d'un vendeur tiers, il faudra se tourner vers lui pour mettre en œuvre la garantie légale de conformité ou la garantie des vices cachés. Mieux vaut faire affaire avec des commerçants français ou européens, pour faciliter les échanges et raccourcir les délais. •

Mieux vaut faire affaire avec des commerçants européens.



EXTENSIONS DE GARANTIE SOUVENT INUTILES

Censées protéger leur souscripteur après la fin de la garantie légale, les extensions de garantie sont loin de couvrir à 100 % en cas de pépin. Isabelle, qui nous a écrit, l'a appris à ses dépens. « En 2020, j'ai souscrit une extension de garantie de cinq ans pour un lave-linge, raconte-t-elle. Presque trois ans plus tard, une aube de brassage se casse... mais cette pièce

n'est pas prise en charge par l'extension. Une honte ! » Trop souvent, les extensions de garantie ne protègent pas certains composants, ce qui est précisément dans les conditions détaillées.

Ça rapporte aux vendeurs

Dans de nombreux cas, elles ne prévoient pas non plus le remplacement ou le remboursement lors-

Le mythe du forfait « garanti à vie »

• En recherchant les mots clés « forfait mobile à vie » sur Internet, on tombe sur de nombreuses entrées. « Bon plan : votre forfait illimité dès 4,99 € par mois À VIE », promet en gros caractères le site edcom.fr, très bien référencé. Sauf qu'en explorant l'article dédié au sujet, aucun lien ne renvoie vers un forfait dont le prix serait plafonné pour toujours. Et pour cause : ce genre

de formule n'existe pas ! Plein d'autres sites sous-entendent le contraire. « Forfait mobile avec un prix à vie : le comparatif de toutes les offres », annonce le site monpetitforfait.com, qui prétend éclairer les consommateurs dans leur choix d'abonnement mobile... avant d'affirmer l'inverse un peu plus loin ! « La dénomination de forfait à vie n'est plus utilisée car elle est généralement trompeuse », précise le comparateur, qui n'a pas peur de la contradiction. À ce jour, les opérateurs proposent bien des forfaits sans engagement, mais pas des offres au prix indéfiniment bloqué. Récemment, les opérateurs historiques ont d'ailleurs augmenté leurs tarifs, la palme revenant sans conteste à Bouygues, qui a gonflé le prix de certains forfaits de 20 % en 2024.

GARANTIE LONG DES EXCLUSIONS

Quelques commerçants proposent des garanties commerciales dépassant les vingt ans. Certains, comme la marque de vêtements La Canadienne ou le fabricant de moulins à épices Peugeot, promettent même une garantie « À vie ». Un argument incitant à l'achat... mais le diable se cache dans les détails !

La Canadienne, par exemple, ne garantit pas à vie les doublures du vêtement, les parties en cuir, mouton ou fourrure, pour les pièces achetées avant le 1^{er} janvier 2020. Les mou-

qu'une machine devient inutilisable. Certains consommateurs sont alors condamnés à la faire réparer ad nauseam, sans résultats probants, jusqu'à l'expiration de l'extension. Ce qui coûte cher – certaines extensions étant facturées 20 % du prix du bien –, mais rapporte aux conseillers vendeurs, intéressés financièrement. Ils font donc tout pour en vendre un maximum.

Des pourcentages éloquents

Ces vendeurs se garderont bien de vous dire qu'en général ces extensions ne servent à rien. Selon notre dernière étude fiabilité, parue en septembre 2023 (voir n° 594), qui a évalué la robustesse des appareils électroménagers détenus par 6 000 consommateurs, à peine 12 % des produits de moins de dix ans ont connu une panne. Sur cette part, la majorité des équipements a dysfonctionné les deux premières années, période couverte par la garantie légale de conformité, ou après cinq ans. Or les extensions protègent rarement au-delà de cette durée de cinq ans. Une raison supplémentaire pour les bouder. ●

UE DURÉE À LA PELLE

lins à épices Peugeot sont, quant à eux, uniquement garantis à vie sur la partie mécanique. Des exclusions réduisant l'intérêt des couvertures longue durée, qui peuvent réservier de mauvaises surprises.

Un exemple édifiant

« Eastpak a refusé de changer la fermeture Éclair cassée de mon sac, pourtant garanti trente ans ! témoigne l'un de nos lecteurs. Après avoir insisté deux semaines, le directeur du E.Leclerc a fait un geste et m'en a offert un nou-

OFFRES SPÉCIALES LA LIMITÉ DE DARTY MAX ET BOULANGER INFINITY

Depuis plusieurs années, les enseignes Darty et Boulanger proposent de réparer vos appareils dès qu'ils tombent en panne, après la garantie légale de conformité. Baptisées Darty Max et Boulanger Infinity, ces protections sont des contrats d'assurance qui couvrent toutes sortes de dommages moyennant un abonnement mensuel.

Au-delà des apparences

Le montant des prélèvements varie entre une dizaine et une vingtaine d'euros par mois, selon le nombre de catégories d'objets (électroménager, son, multimédia etc.) choisies. Alléchantes sur le papier, ces offres ont pourtant suscité l'ire de nombreux lecteurs.

« Darty Max ne couvre pas les équipements tombés en panne avant la souscription », alerte par exemple Bernard, qui s'est fait bernier par un conseiller-vendeur qui lui a pourtant affirmé l'inverse par téléphone. Impossible, aussi, de remettre en état un smartphone endommagé, ce type d'appareil n'étant pas inclus dans la catégorie multimédia... Un autre client de Darty Max tombe des nues en découvrant qu'il est débité 49 € après intervention. « Le service facture la première intervention opérée sur un produit acheté en dehors des magasins Fnac-Darty ! », prévient-il.

Boulanger Infinity n'hésite pas non plus à facturer ses interventions, en plus du prix de l'abonnement. Si un appareil a été acheté hors des magasins Boulanger, il faudra s'acquitter d'une franchise minimum de 39 €, qui grimpe à 79 € pour les produits nécessitant une intervention à domicile ! À ce prix-là, les clients de Boulanger Infinity sont fortement incités à acheter exclusivement chez Boulanger... ●

veau, sans avoir pu mettre en œuvre la garantie de trente ans. » La cause de ce refus ? Sur son site eastpak.com, la marque américaine détaille les éléments couverts par sa garantie commerciale allant de la 3^e à la 30^e année, qui protège la tirette de la fermeture Éclair et sa glissière... à condition qu'elle soit bien arrimée au rail de la fermeture. Ce qui n'était pas le cas du sac de notre lecteur ! « La glissière était arrachée d'un côté, concède-t-il. La prochaine fois, je lirai mieux les conditions de ce type de garantie, un brin sournoises. » ●



Délai de carence imposé

Dans cet esprit, le service de réparation impose un délai de carence de trente jours après souscription, pendant lequel il est impossible de remettre en état un produit acquis dans une autre enseigne. La « Réparation en illimité » de Boulanger, annoncée sur le site Internet de l'enseigne, a encore une belle marge de progression ! ● ADRIAN DE SAN ISIDORO

Juriste: FRANÇOISE HÉBERT-WIMART



Pour vos enfants, vos petits-enfants

4 numéros par an

21€ au lieu de ~~23,60€~~

(prix de vente au numéro : 5,90 €)

LES AVANTAGES DE L'ABONNEMENT

Votre enfant reçoit le magazine chez lui avant sa mise en vente en kiosque.

Vous bénéficiez d'une réduction par rapport au prix de vente au numéro.

Vous avez accès à la version numérique de *60 millions Junior* sur le site 60millions-mag.com.

**Scannez le QR code pour
souscrire un abonnement
directement en ligne**



BULLETIN D'ABONNEMENT

À compléter et à envoyer dans une enveloppe sans l'affranchir
au service Abonnements de 60 Millions de consommateurs - Autorisation 96316 - 59789 LILLE CEDEX 9

OUI, je souhaite souscrire
un abonnement de 1 an à *60 millions Junior*
(4 numéros) au prix de 21€ au lieu de 23,60€
(prix de vente au numéro : 5,90€).

Madame Monsieur

Nom

Prénom

N° rue

Complément d'adresse

Code postal

Ville

Bénéficiaire de l'abonnement

Nom

Prénom

Rue

Complément d'adresse

Code postal

Ville

Date de naissance : *Facultatif*

Je choisis de régler par :

chèque bancaire à l'ordre de *60 millions de consommateurs*

carte bancaire

N° : / / /

Expire fin : /



AMJ2

Date et signature obligatoires

--



Téléphonie

À la recherche des forfaits économiques...

Zoom

Pour augmenter les prix, les opérateurs incluent dans leurs forfaits une très grande quantité de données mobiles. De nombreux clients sont mécontents.

Toujours plus de données mobiles. Sur les sites d'Orange, de Free et de SFR, la quasi-totalité des forfaits sans engagement embarquent 100 gigaoctets (Go) minimum. Cette très grande quantité de data est facturée 20 € par mois au moins, une fois la période au tarif réduit terminée. « Pourquoi payer cher mon forfait, alors que j'utilise une poignée de Go de données par mois, dénonce Alain, qui nous a écrit. La moindre des choses serait de proposer des offres calibrées aux besoins et aux finances de chacun. » Rappelons qu'en France, la consommation mensuelle moyenne sur les réseaux mobiles est d'environ 15 Go, selon l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep). Très en dessous, donc, des 100 Go de ces forfaits surdimensionnés. Or, parmi les trois opérateurs cités, seul SFR commercialise un abonnement illimité, sans engagement, en appels et SMS intégrant peu de données (5 Go), facturé 17 € après les six premiers mois. Les autres forfaits légers sont contraignants : soit ils nécessitent l'achat d'un nouveau

Le besoin moyen mensuel est de 15 Go par mois environ.

téléphone, soit ils sont limités en heures d'appel. Certains exposent même à un risque de hors forfait ! (voir encadré ci-dessous) Une offre peu diversifiée, qui n'a rien d'illégal.

Pour trouver un forfait économique illimité en appels et SMS, incluant un nombre de données raisonnable, il faut se tourner vers les offres B&You de Bouygues Telecom. Notamment vers celle à 20 Go, facturée 7 €. Pour la même quantité de données consommables, Sosh commercialise un forfait à 10 €.

D'autres opérateurs, qui utilisent les infrastructures d'Orange, de SFR ou encore de Bouygues, vendent

aussi des formules intéressantes. C'est le cas de Prixtel et de son forfait flexible, qui coûte entre 7 et 11 € par mois, selon le volume de données consommées, plafonné à 50 Go. Cdiscount Mobile propose également un abonnement à 5 € par mois, incluant 10 Go. Deux offres sans engagement, l'idéal pour tester un nouveau réseau.

À VÉRIFIER POUR NE PAS PAYER DE PÉNALITÉS

Pour changer d'opérateur sans perdre votre numéro (ce qu'on appelle la portabilité), récupérez votre relevé d'identité opérateur (RIO) en composant le 3170. Communiquez-le ensuite au nouveau fournisseur de service, qui se chargera de résilier votre ancien contrat. Il vous communiquera la date de mise en service, à moins qu'il ne vous en laisse le choix.

Dernier conseil : avant de passer à la concurrence, vérifiez que vous n'êtes pas engagé. Si c'est le cas, vous paierez des pénalités pour rompre le contrat, dont le montant peut être élevé dans certains cas. ■

BON À SAVOIR

Évitez les forfaits deux heures d'appel, incluant 50 à 100 Mo de données. Leur coût mensuel peut chiffrer (9 € chez Orange et 8 € chez SFR après les six premiers mois) et les risques de hors forfait sont élevés. Avec si peu de données, quelques mises à jour d'applications suffisent pour dépasser le plafond maximal !

Location longue durée Où louer un vélo électrique ?

Enquête

Rouler à vélo à assistance électrique au prix d'un investissement limité, c'est possible grâce à la location longue durée. Attention aux contraintes qui accompagnent les offres des municipalités comme des loueurs privés.

Les vélos électriques connaissent un formidable engouement. Mais leur prix ne baisse pas pour autant, et il faut souvent dépenser plus de 1 000 € pour un modèle d'entrée de gamme. Une solution alternative existe pourtant : la location de vélo longue durée (LLD), qui permet de profiter de ce mode de déplacement en échange d'un loyer mensuel. Mais la formule est-elle intéressante, tant d'un point de vue financier que pour la tranquillité d'usage ?

➤ Pour en juger, nous avons d'abord examiné les offres de LLD des municipalités ou agglomérations. Elles permettent de bénéficier d'un tarif contenu, qui varie de 20 à 45 € par mois en moyenne. Et ce prix est souvent réduit – jusqu'à 50 % – si l'usager dispose d'un abonnement annuel au réseau de transports en commun. Mais, attention, l'assurance n'est pas incluse. Or celle-ci est très fortement

En cas de vol, vous devrez rembourser un prix forfaitaire.

conseillée dans le cadre d'une location. Comptez entre 5 et 8 € par mois pour une assurance vol/vandalisme, en fonction de la couverture et des franchises associées.

Gardez à l'esprit que 300 000 vélos sont dérobés chaque année, et rarement retrouvés. Si vous en êtes victime, vous devrez rembourser le prix du vélo fixé forfaitairement. Ainsi, le vol d'un Véligo, service de LLD de la région Île-de-France, ou d'un Levélo+ à Marseille, est facturé 1 200 €.

Quand les employeurs s'en mêlent...

La location longue durée (LLD) de vélo électrique d'entreprise est avantageuse pour l'employeur et le salarié. En pratiquant chaque jour un peu d'exercice, le salarié améliore son bien-être. Et d'après le programme Objectif Employeur Pro-Vélo, cela se traduit par une baisse de l'absentéisme de 15 %

et une amélioration de la productivité de 6 à 9 %. En général, le vélo peut être utilisé durant les congés. Et, surtout, c'est l'employeur qui supporte l'essentiel des coûts de location et d'entretien, même si une participation est généralement demandée au salarié. Un nombre croissant de sociétés, présentes dans

les grandes métropoles françaises, comme Azfalte, Bee.Cycle et Zenride proposent la LLD de vélos électriques pour le compte des entreprises. En tant que salarié, vous pouvez vous rapprocher de votre employeur ou, pour les PME, de la DRH ou du responsable RSE, et proposer la mise en place de ce service.

ATTENTION AUX FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

➤ Notez que l'entretien et les réparations ne sont pas pris en charge, et que des révisions peuvent être imposées. Par exemple, Levélo+ facture 50 €, hors prix des pièces, la révision obligatoire après six mois de location ou 1 000 km.

➤ Autre contrainte, le kilométrage peut être limité. Il plafonne à 5 000 km par an à Marseille et à 1 200 km par mois à Paris. Notez aussi que le vélo est réservé à un usage strictement privé, pour les loisirs et les trajets domicile-travail.



En outre, il ne peut être prêté. Par ailleurs, certaines municipalités comme Metz et Paris n'autorisent pas la circulation au-delà de l'aire de location. N'espérez pas partir en vacances avec. Enfin, toutes les municipalités autorisent la location de vélo électrique

Vous pouvez aller à vélo au travail mais pas partir en vacances.

aux mineurs, dès seize ans, sous la responsabilité d'un parent.
Les modalités d'inscription au service sont simples et s'effectuent généralement en ligne. Il faut compter de quelques jours à plusieurs semaines pour récupérer un vélo, qui peut être neuf ou remis en état. Il s'agit, en général, d'un modèle classique dont la batterie offre une

autonomie comprise entre 50 et 75 km. Considérez toujours ce chiffre avec la plus grande précaution, car l'autonomie annoncée est calculée on ne sait trop comment et peut varier beaucoup en fonction de la température extérieure, de la vitesse, du dénivelé, ou même du poids du cycliste.

► **Certaines municipalités, comme Marseille, Paris et Rennes, proposent des vélos cargos**, des vélos allongés ou pliables. La location est plus élevée et les stocks sont limités.

DES LOCATIONS À DURÉE LIMITÉE

► **Ne comptez pas conserver le vélo pendant des années.** Parmi les offres des municipalités que nous avons scrutées, seule Vélomet' à Metz, autorise le renouvellement de l'abonnement sans limitation, mais dans la limite des stocks disponibles. Paris, en revanche, loue ses vélos six mois, avec un renouvellement possible de trois mois ; douze mois pour Rennes et Marseille.

À la fin de l'abonnement, le vélo doit être restitué en bon état. L'usure liée à une utilisation normale n'entraîne aucune pénalité. En revanche, si le cadre présente des rayures profondes, à la suite d'une chute, par exemple, ou si des pièces sont cassées (phares, vitre du panneau de commande...), des frais de remise en état pourront être facturés. Les municipalités ne sont pas les seules à proposer des LLD de vélos électriques.

L'OFFRE PRIVÉE S'ÉTEND À TOUT LE TERRITOIRE

► **Plusieurs enseignes se sont récemment lancées sur ce créneau.** La majorité n'opère qu'à Paris, voire en proche banlieue, mais certaines, comme Holland Bikes et Red-Will, ont ouvert des magasins à Bordeaux, Lyon ou Nantes. Decathlon propose la plus grande couverture du territoire, puisqu'il est possible de louer un vélo électrique pour

une durée minimale de trois mois dans presque toutes les enseignes du groupe. Sa formule de location s'apparente à celle proposée par les municipalités. Elle ne comprend ni l'assurance ni l'entretien du vélo, hormis la main-d'œuvre lors de la prise en charge en atelier. Le loueur parisien Swapfiets propose des conditions et services similaires.

GARE AUX FRANCHISES DES ASSURANCES

À l'opposé, Dance, Motto et Red-Will prennent en charge l'entretien ponctuel ou les petites réparations, et peuvent même intervenir, sans frais supplémentaires, dans un lieu convenu avec l'abonné, dans la limite de l'aire géographique définie dans le contrat. Ces trois loueurs incluent également une assurance au contrat mais les modalités de prise en charge et les franchises associées varient considérablement.

Dance ne couvre que le vol, mais avec une franchise de 300 €, et même 500 € si la batterie disparaît avec le vélo. En cas de vol, Holland Bikes facture 10 % de la valeur résiduelle du vélo. Les actes de vandalisme et la casse ne sont pas couverts.

La souscription d'une assurance complémentaire peut donc être souhaitable. Sachez que l'assurance fournie par le loueur est incluse dans le prix de l'abonnement et ne peut être retirée. Motto et Red-Will couvrent casse et vandalisme mais,

BON À SAVOIR

Tout salarié peut demander à son employeur la prise en charge des frais de trajets domicile-travail réalisés avec un vélo électrique en LLD. Facultatif, le Forfait mobilités durables (FMD) consiste en une allocation forfaitaire, dans la limite de 700 € par an, qui peut se cumuler avec la participation à l'abonnement aux transports en commun. Pour l'employeur, le plafond d'exonération des cotisations est néanmoins fixé à 800 €.

Les résultats de notre enquête



OFFRE DES MÉTROPOLES

	Levélo+ (Inurba mobility-Citybike Global)	Star (Keolis)	Véligo (Flouow)
• Sites Internet	www.leveloplus.com	www.star.fr/se-deplacer/velo/location-longue-duree	www.veligo-location.fr
• Zones	Marseille	Rennes	Paris
• Prix mensuel le plus avantageux*	45,75 € (22 €**)/12 mois	19,58 € (12,92 €**)/12 mois	40 € (20 €**)/6 mois
• Autres durées de location proposées	Non	Non	Non
• Abonnement renouvelable	Oui, 1 fois pour 12 mois	Oui, 1 fois pour 12 mois	Oui, 1 fois pour 3 mois
• Autonomie annoncée de la batterie*	Jusqu'à 70 km	Environ 50 km	Jusqu'à 70 km
• Assurances incluses (vol/vandalisme/casse)	Non/Non/Non	Non/Non/Non	Non/Non/Non***
• Franchise assurance vol du vélo	Non concerné	Non concerné	200 €
• Franchise assurance vol de la batterie	Non concerné	Non concerné	200 €
• Franchise assurance vandalisme/casse	Non concerné	Non concerné	50 €
• Entretien et réparations inclus	Non, mais entretien facturé 50 € tous les 6 mois ou 1 000 km	Non	Entretien périodique : oui Réparation : en option
• Autres types de vélos disponibles (classique, cargo, allongé, pliable...)	Pliable, allongé, cargo	Cargo, allongé	Cargo, allongé

*Pour vélo électrique basique. **Tarif préférentiel pour les détenteurs d'un abonnement annuel du réseau de transports en commun.

là encore, gare au reste à charge. En cas de casse, Red-Will facture 10 % du prix des réparations avec un minimum de 50 €. Motto, quant à lui, applique une franchise de 400 € si le vélo est volé avec sa batterie entre 23 heures et 7 heures du matin.

Précisons qu'à l'exception de Decathlon, qui propose même la LLD pour enfants, les loueurs privés ne prêtent leurs vélos qu'aux adultes. Là encore, uniquement pour un usage privé ou pour se rendre au travail.

Contrairement à ce qu'imposent certaines municipalités, vous pouvez emporter votre vélo en vacances. Et hormis Swapfiets, aucun loueur n'applique de limitation kilométrique. Autant de conditions à examiner à la loupe avant de vous lancer.

EN CAS D'AIDE RÉGIONALE, OPTEZ POUR L'ACHAT

En conclusion, la formule location longue durée comprenant l'entretien et les assurances présente l'attrait

OFFRE DES LOUEURS PRIVÉS

Vélomet' (Metz Métropole)	Dance	Decathlon	Holland Bikes	Motto	Red-Will	Swapfiets
www.lemet.fr/ location-de-velos- velomet	dance.co/fr	www.decathlon.fr/ location_velo_lp- 5HVOlk	www.hollandbikes. com/content/48- location-de-velo- longue-duree	ridemotto.com	red-will.com	swapfiets.fr
Metz	Paris	Toute la France	Lyon, Nantes, Paris et Bordeaux via magasins partenaires	Paris	Bordeaux, Lyon, Paris	Paris
20 € (13,33 €**)/ 12 mois	59 €/12 mois	59 €/3 mois	75,30 €/48 mois	84 €/18 mois	79 €/12 mois	54,88 €/6 mois
3 et 6 mois	Non	Non	12, 24, 36 ou 48 mois	12, 18 mois	6 mois	Non
Oui	Oui	Oui (mensuel seulement)	Oui	Oui	Oui	Oui (mensuel seulement)
Jusqu'à 75 km	Jusqu'à 55 km	Jusqu'à 60 km	Jusqu'à 90 km	Jusqu'à 70 km	Jusqu'à 100 km	Jusqu'à 120 km
Non/Non/Non	Oui/Non/Non	Non/Non/Non	Oui/Non/Non	Oui/Oui/Oui	Oui/Oui/Oui	Non/Non/Non
Non concerné	300 € (500 € si vol avec batterie)	Non concerné	10 % de la valeur résiduelle	200 € si vol vélo sans batterie	200 € si vol vélo sans batterie	Non concerné
Non concerné	200 €	Non concerné	10 % de la valeur résiduelle	200 € si vol entre 7-23 h, 400 € si vol entre 23-7 h	150 €	Non concerné
Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné	100 €	10 % du montant des réparations (min. 50 €)	Non concerné
Non	Oui	Non, sauf main-d'œuvre si réparations	Non sauf main-d'œuvre si réparations (1 h/an)	Oui	Oui	Oui
Non	Non	Pliant	Non	Non	Allongé	Non

***En option : 19,90 €/mois

d'une solution « sans tracas ». Mais pour ceux qui refusent de s'engager, ou qui habitent un lieu où aucune offre de location n'est disponible, il est toujours possible d'obtenir des services comparables.

Ainsi, vous pouvez acheter un vélo électrique grâce à un prêt à la consommation (le taux varie de 2 à 4%). Il faudra ensuite souscrire une assurance vol/vandalisme/accident (dont le coût oscille entre 5 et 8 €

par mois environ) et opter pour un contrat d'entretien de vélo (compter 25 € par mois en moyenne).

➤ **Après quatre ou cinq ans, le coût d'achat et celui de la LLD seront relativement comparables.** En revanche, acheter son vélo électrique peut se révéler beaucoup plus intéressant, si vous pouvez bénéficier d'une subvention de la municipalité ou la région. ●

PHILIPPE FONTAINE

ARGENT & LOGEMENT

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

30 %

C'est le nombre de refus de délégation d'assurance lors de la souscription d'un crédit immobilier, selon le courtier magnolia.fr. Souscrire une assurance décès-invalidité est pourtant possible ailleurs que dans la banque prêteuse. Mais celle-ci conditionne souvent le taux d'intérêt le plus attractif à la souscription parallèle du contrat maison.

Pour passer outre, achetez ce contrat pour le taux... et changez d'assurance quelques semaines plus tard, c'est autorisé par la loi Lemoine de 2022.



Ils paieront moins d'impôts

Cette année, les seniors de plus de 65 ans et les personnes invalides bénéficieront d'un abattement de 2746 € s'ils déclarent un revenu net global inférieur à 17200 €, et de 1373 € pour un revenu compris entre 17200 € et 27670 €. Cette augmentation des plafonds va permettre à certains contribuables de voir leur impôt baisser, voire disparaître. Il n'y a pas de démarche particulière à effectuer ; c'est automatique.●

Trois nouveautés pour les dons aux associations

La réduction d'impôt sur le revenu, dite « Coluche » (don aux associations d'aide alimentaire), qui avait été rehaussée « temporairement » à 1000 € durant la crise sanitaire, est reconduite jusqu'en 2026. Et de nouvelles associations sont éligibles : celles concourant à l'égalité hommes/femmes. Enfin, une réduction d'impôt de 75 % (dans la limite aussi de 1000 €) est créée pour certains versements effectués à la Fondation du patrimoine. Cette réduction pourra venir en diminution de l'impôt sur les revenus 2023, qui seront déclarés au printemps 2024, car elle s'applique aux versements réalisés entre le 15 septembre 2023 et le 31 décembre 2025. Rappelons qu'un don à une association éligible vous permet de réduire votre impôt de 66 % du montant du don.●



Relèvement de la TICFE

La hausse du tarif de l'électricité le 1^{er} février est principalement due au relèvement de 0,001 à 0,021 €/ kWh de la Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE qui apparaît sous son ancien nom de CSPE sur les factures). Contrairement à ce qui était indiqué dans le numéro 599, la hausse de cette taxe concerne tous les contrats, y compris ceux « à prix fixe ». Avec ces derniers, ce n'est en effet que le prix du kWh hors taxe qui est fixe pendant un, deux ou trois ans.●



RETRAIT D'ARGENT Toujours plus cher

Retirer de l'argent dans une autre banque va coûter 10,6 % plus cher en 2024, d'après le comparateur de banques panorabanques.com. Ce type de retraits fait partie des frais bancaires qui ont le plus augmenté. Privilégiez donc les distributeurs automatiques de billets (DAB) de votre banque. Bonne nouvelle pour les clients de BNP Paribas, Crédit mutuel alliance, CIC et Société générale : d'ici 2025 (patience !), ces quatre réseaux vont s'associer pour mutualiser leur parc de DAB sous la marque Cashservices.●



par
Virginie Potiron
Juriste à l'INC*

Abri vélo en copropriété : droits et obligations

➤ Ma copropriété a-t-elle l'obligation de mettre à ma disposition une place de stationnement sécurisée pour mon vélo ?

Oui, s'il s'agit d'une construction dont le permis de construire a été délivré après le 30 juin 2022. À compter de cette date, un arrêté impose la création d'un emplacement

de stationnement vélo, sécurisé par une porte fermée, d'une surface minimale de 1,5 m² par logement jusqu'à deux pièces principales, porté à deux emplacements par logement à partir de trois pièces. Sauf exception, aucune obligation en revanche ne pèse sur les immeubles anciens. La réglementation impose uniquement au syndic de mettre à l'ordre du jour d'une assemblée générale (AG) l'aménagement de stationnements sécurisés pour les vélos, lorsque la copropriété est déjà équipée de places de parking sécurisées. Libre aux copropriétaires alors de voter ou pas ces travaux.

➤ Existe-t-il d'autres solutions ?

Oui. L'option la plus simple et la moins onéreuse consiste à mettre à l'ordre du jour d'une AG la création de places de stationnement classiques - c'est-à-dire non sécurisées - dans la cour ou le hall de votre immeuble, par exemple. Si la configuration des lieux s'y prête, vous pouvez aussi, seul ou regroupé avec d'autres voisins cyclistes, proposer la création, à vos frais, d'emplacements sécurisés. Dans les deux cas, vous devrez obtenir un vote favorable de la copropriété en AG.

➤ En l'absence d'abri vélo, puis-je mettre mon deux-roues sur le balcon ?

Attention ! Votre règlement de copropriété peut l'interdire. En revanche, vous avez le droit de le garer dans votre appartement, si cela est envisageable sans risquer d'endommager les parties communes. ●

*Institut national de la consommation

➡ Lire la fiche: *Comment faire installer un stationnement sécurisé pour vélos dans un immeuble?* sur le site de l'INC : inc-conso.fr



TAXE FONCIÈRE Des cas d'exonération

La taxe foncière 2024 augmentera de 3,9 % minimum, compte tenu de l'inflation. Car s'ajouteront à cette hausse mécanique les augmentations décidées par les collectivités locales. Toutefois, certains contribuables sont exonérés de son règlement. D'abord, les titulaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa) ou de l'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI), sans aucune condition de ressources. Ensuite, les personnes âgées de plus de 75 ans et les titulaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), sous conditions de ressources. Attention, l'exonération ne s'applique pas à la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) figurant sur votre avis d'imposition. Des allégements peuvent aussi être accordés, sous conditions, aux propriétaires de plus de 65 ans. Renseignez-vous ! ●

Tableau de bord

LES PLAFONDS DU LEP

34 393 € C'est le niveau de revenus maximum d'un foyer fiscal (deux parts de quotient familial) pour détenir un Livret d'épargne populaire (LEP). Même avec un taux d'intérêt abaissé de 6 % à 5 % depuis le 1^{er} février, le Livret d'épargne populaire reste très intéressant. Le montant maximal d'épargne est fixé à 10 000 €. ●

Plafonds de ressources (revenu fiscal de référence) du Livret d'épargne populaire par nombre de parts en 2024

1 part	22 419 €
• 1,25	25 413 €
• 1,5	28 406 €
• 1,75	31 400 €
2 parts	34 393 €
• 2,25	37 387 €
• 2,5	40 380 €
• 2,75	43 374 €
3 parts	46 367 €
• 3,25	49 361 €
• 3,5	52 354 €
• 3,75	55 348 €
4 parts	58 341 €
• Quart de part supplémentaire	2 994 €
• Demi-part supplémentaire	5 987 €



Aménagement

Tout savoir sur l'aide MaPrimeAdapt'

Pratique

Dédiée aux seniors et aux personnes handicapées aux ressources modestes, MaPrimeAdapt' est devenue, depuis le 1^{er} janvier, la nouvelle aide unique pour l'adaptation des logements.

Nouveauté de l'année 2024, MaPrime Adapt a pour objectif de permettre à des personnes âgées aux revenus modestes et très modestes de rester chez elles en limitant les risques de chute. Voici les réponses aux principales questions.

À qui s'adresse le dispositif ?

Il est dédié – sous conditions de ressources – aux propriétaires occupants, mais aussi aux locataires du

parc privé et doivent remplir l'un des critères suivants : être âgé d'au moins 70 ans ; être âgé de 60 à 69 ans et en perte d'autonomie précoce ; être en situation de handicap, quel que soit l'âge, et justifier d'un taux d'incapacité supérieur ou égal à 50 % ou être éligible à la prestation de compensation du handicap (PCH).

Cette nouvelle aide réservée aux ménages modestes est issue de la fusion de plusieurs dispositifs : « Habiter facile » (aide financière de l'Agence nationale de l'habitat [Anah]), « Habi-

Toutes les personnes de plus de 70 ans sont éligibles.

tat cadre de vie » (dispositif de la Caisse nationale d'assurance vieillesse [Cnav]) et le crédit d'impost autonome.

« La nouveauté avec MaPrimeAdapt', précise Louise Faure, chargée de la mise en place du dispositif à l'Anah, c'est qu'elle permettra à certains ménages modestes d'anticiper en aménageant leur logement avant que ne survienne la perte d'autonomie. » L'objectif est de faire baisser le nombre

de chutes : 10 000 morts et 135 000 hospitalisations ont été dénombrées en 2023, après des accidents à domicile de personnes de plus de 65 ans.

Pour quels travaux et équipements ?

MaPrimeAdapt' est accordée pour tous les travaux permettant d'être plus autonome chez soi : installation d'un monte-escalier, de barres d'appui, d'un W.-C. surélevé, remplacement d'une baignoire par une douche...

Les travaux extérieurs comme l'élargissement de la porte d'entrée ou l'installation d'une rampe d'accès sont également pris en charge. « La domotique est aussi éligible, note Anne-Sophie Perrissin-Fabert, déléguée générale d'Ignes, syndicat d'entreprises de la filière électrique. Cela induit, par exemple, l'installation de volets roulants électriques, de chemins lumineux, d'un éclairage à détection de mouvement, d'interphones à boucle magnétique pour communiquer directement avec les appareils de correction auditive, de serrures connectées pour permettre aux soignants de pénétrer dans le logement sans clé, etc. »

Comment en bénéficier ?

Il faut prendre un rendez-vous téléphonique avec un conseiller France Rénov' sur France-renov.gouv.fr ou en appelant le 0808 80 07 00. Vous serez mis en relation avec un assis-

tant à maîtrise d'ouvrage (AMO) habilité autonomie qui va auditer et faire des propositions. Le dépôt de demande de subvention pourra ensuite s'effectuer en ligne ou par courrier.

Une fois obtenu l'accord de l'Anah, les travaux peuvent démarrer et la réception du versement de la subvention doit avoir lieu un mois après réception, par l'Agence, de la facture acquittée. Dans la limite d'un plafond de travaux de 22 000 € hors taxes, MaPrimeAdapt' donne droit à une

L'aide se fait dans la limite d'un plafond de travaux de 22 000 € HT.

subvention de 50 % du montant des travaux pour les ménages aux revenus modestes et de 70 % du montant des travaux pour les ménages aux revenus très modestes. Vérifiez votre

éligibilité sur www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F37501.

Les particuliers doivent faire l'avance des fonds. Certains professionnels peuvent accepter de différer l'encaissement du chèque, à réception de la subvention, mais ce n'est pas une obligation. D'autres peuvent passer un accord avec l'Anah qui leur versera directement la subvention, le particulier n'ayant à leur régler que le restant dû. Mais, dorénavant, peu d'entreprises optent pour cette option : les retards de paiement de plusieurs mois dont ont souffert les professionnels engagés dans le dis-

positif MaPrimeRénov' ont calmé les ardeurs... Entre le moment de la prise de rendez-vous avec un conseiller Anah et la fin des travaux, quatre à six mois peuvent s'écouler.

Qui sont les « AMO » et quel est leur rôle ?

Ces accompagnateurs devant être agréés par l'Anah sont des professionnels des logements adaptés (mais pas les réalisateurs des travaux, pour éviter les conflits d'intérêts), experts de l'autonomie, ou des ergothérapeutes. « Nous jouons le rôle du tiers de confiance, explique Bastien Zemb, ergothérapeute et co-fondateur de la société BelAvie. La personne souhaitant bénéficier de MaPrimeAdapt' doit d'abord choisir le niveau de l'assistance souhaitée. »

Trois forfaits sont disponibles. Le premier consiste en un audit/conseil sur les améliorations à apporter au logement, avec une aide pour les démarches (dossier pour l'Anah, avis sur le devis choisi, conseils sur le montage du financement). Le deuxième vise à accompagner le client dans ses démarches, en intervenant parfois à sa place : sélection des professionnels qui vont intervenir, demande de la subvention, envoi de la facture. Le troisième fait intervenir en plus un ergothérapeute qui aura pour rôle d'évaluer les besoins par rapport aux difficultés de la personne et à son environnement. Dans tous les cas, l'accompagnateur se déplace dans le logement à adapter.

Pour l'intervention d'un AMO, l'aide de l'Anah va atteindre 350, 600 ou 800 € selon le forfait choisi, avec aucun reste à charge pour le particulier. Ce remboursement est toutefois conditionné à la réalisation de travaux dans le cadre de MaPrimeAdapt'. Les particuliers n'ayant pas droit à cette aide peuvent, à partir de 75 ans, bénéficier d'audits payés par l'Agirc-Arrco s'ils y sont affiliés. ●

FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ

Les autres aides disponibles

• **Le crédit d'impôt autonomie (financement jusqu'à 25 % des dépenses dans la limite de 5 000 € pour cinq ans pour une personne seule et 10 000 € pour un couple) est maintenu jusqu'à fin 2025, mais avec d'importantes restrictions. Le nombre d'équipements et de**

contribuables éligibles a été réduit.
• **Parallèlement, l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) peut s'additionner à d'autres aides : celles des régimes de retraite complémentaire comme l'Agirc-Arrco, par exemple, mais aussi celles de mutuelles, d'assurances**

habitation ou de collectivités locales (ville, département, région).
• **N'hésitez pas à vous renseigner auprès des centres communaux d'actions sociales (CCAS) ou de leurs équivalents qui vous donneront la liste des aides auxquelles vous pouvez avoir droit.**

Découvrez nos anciens numéros

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

4€80
le numéro



N° 600 (Mars 2024)

NOS ESSAIS

- Sols PVC, vinyle, lino
- Masques hydratants et anti-âge
- Loire, Beaujolais : les meilleurs vins rouges

N° 597 (Décembre 2023)

NOS ESSAIS

- Téléviseurs
- Champagnes, crémants, proseccos
- Salles de sport

N° 594 (Septembre 2023)

NOS ESSAIS

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

N° 599 (Février 2024)

NOS ESSAIS

- Riz long grain, basmati, thaï, de Camargue
- Traceurs GPS
- Vélos : chez qui le faire réparer

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° 598 (Janvier 2024)

NOS ESSAIS

- Couettes
- Pâtes à tartes
- Lave-vaisselle

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

Découvrez nos hors-séries

6€90
le hors-série



HS 223
(Avril-mai 2024)



HS 222
(Février-Mars 2024)



HS 221
(Janv.-Fév. 2024)



HS 220
(Oct.-Nov. 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	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 223 <input type="checkbox"/> HS 222 <input type="checkbox"/> HS 221 <input type="checkbox"/> HS 220	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 600 <input type="checkbox"/> N° 599 <input type="checkbox"/> N° 598 <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	4,80 €		
Frais de port		1 €/produit		
			TOTAL	

MES COORDONNÉES Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal ville

Téléphone

Email _____

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/05/2024. 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 Brosolette, CS 10037, 92240 Malakoff, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat, sauf prescriptions légales. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de presse). 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



Faux placements Facebook, terrain de chasse des escrocs

Zoom

Taux d'intérêt élevés, primes de bienvenue... Sur Facebook, les épargnantes peuvent se laisser convaincre par des offres alléchantes. Mais trompeuses.

C'est officiel : Bercy accepte une proposition de relèvement du taux du livret A à 6,49 %. Cette nouvelle relayée sur Facebook a de quoi capter l'attention des épargnantes, d'autant qu'elle émane de la banque en ligne Boursorama.

Pour profiter de ce super taux, il suffit de cliquer sur le bouton « En savoir plus », tout en restant sur Facebook. L'épargnant arrive alors sur un formulaire. Il doit choisir quel montant d'épargne placer, indiquer ses nom, numéro de téléphone et adresse mail puis valider. Ensuite, un conseiller appelle pour finaliser la souscription. Tout se passe sur un site dont le lien est envoyé durant la conversation par SMS ou mail.

DES FAUX CONSEILLERS QUI CAPTENT L'ARGENT

Mais l'épargnant peut dire adieu à ses versements. Car il s'agit d'un faux conseiller ayant capté l'argent via un site copiant celui de la vraie banque. « Nous en avons assez des fraudeurs », s'exaspère Xavier Prin, directeur marketing et communication de BoursoBank (ex-Boursorama) dont les équipes demandent au géant américain la suppression d'une bonne centaine de ces pubs chaque mois. Et le banquier ne doit pas être le seul.

Sur Facebook, « 60 » a repéré des dizaines de publicités de pseudos placements : livrets d'épargne arborant souvent faussement des logos Allianz, Boursorama (sic), Caisse d'épargne, La Banque postale, Revolut..., investissements dans des actions (Air Liquide, Airbus, Française des jeux...) ou des SCPI. Leur point commun ? Ces annonceurs n'ont parfois rien à voir avec l'univers des placements. Il y a, par exemple, Épargne France dont le profil, créé en novembre 2023, se présente comme un site de commerce électronique en Côte d'Ivoire. Mais les victimes s'en tiennent simplement au formulaire qui permet aux escrocs de récupérer leurs données. Comment ces sites peuvent-ils être autorisés par Facebook à acheter des publicités portant sur des activités



ultra-réglementées ? Pourquoi Facebook ne vérifie-t-il pas les agréments (ACPR) ou l'immatriculation (Orias) des annonceurs avant publication, alors que les registres permettant leur vérification auprès de ces autorités sont en accès libre ?

FACEBOOK A LES MOYENS... MAIS NE RÉAGIT PAS

« 60 » a posé ces questions à Facebook mais n'a eu droit, à ce jour, qu'à un lien renvoyant vers la page des standards publicitaires de la firme. Ils indiquent que les promotions visant à arnaquer les internautes sont interdites. Heureusement !

Mais nous aurions préféré savoir comment l'entreprise fait respecter cette interdiction ! Meta, la maison mère de Facebook, a pourtant les moyens d'y remédier : son chiffre d'affaires 2023 a atteint 135 milliards de dollars, +16 % versus 2022 grâce... à ses recettes publicitaires. ●

ÉLODIE TOUSTOU

BON À SAVOIR

Il est possible de signaler les publicités frauduleuses à Facebook en cliquant sur les trois petits points figurant en haut à droite de la publication. Mais sans garantie qu'elle soit supprimée. En complément, il est conseillé de réaliser un signalement sur le portail Pharos (www.internet-signalement.gouv.fr/PharosS1), la plateforme officielle dédiée à la lutte contre les contenus illicites sur Internet.

Mon canapé neuf s'affaisse « Puis-je réclamer son remboursement ? »



Le cas de Sylvie O. : « J'ai commandé un canapé lors de la foire de Lyon. À peine quinze jours après sa livraison, en soulevant le plaid qui le protégeait, j'ai découvert que les assises s'étaient affaissées et que le tissu présentait des plis disgracieux. J'ai évidemment immédiatement contacté le vendeur qui m'a envoyé un technicien. L'enseigne me propose de renforcer toutes les mousses des assises, des dossier et d'ajouter une plaque d'isorel à l'intérieur de la tête. Je n'ai plus confiance. Je voudrais être remboursée, ce que le marchand refuse. Quels sont mes recours ? »



Coaching

Les achats effectués dans les foires et salons donnent lieu à un grand nombre de litiges, notamment parce qu'ils ne bénéficient d'aucun délai de rétractation. Malgré tout, les biens acquis dans ce cadre sont couverts par les mêmes garanties légales que tous les autres produits. Des protections essentielles qui permettent à tous les consommateurs d'exercer leurs droits.

1 ACTIVER AU PLUS VITE LA GARANTIE DE CONFORMITÉ

La garantie de conformité, comme son nom l'indique, couvre le consommateur pendant les deux ans suivant la livraison d'un bien neuf acquis auprès d'un professionnel pour tous les défauts de conformité. Une garantie qui peut jouer lorsque le produit est affecté d'un défaut de fabrica-

tion (articles L.217-3 à 217-7 du code de la consommation), comme c'est, semble-t-il, le cas ici.

Face à une telle situation, la loi prévoit que le consommateur peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, qui doit intervenir dans les trente jours qui suivent sa demande. Malgré cette formulation, l'arbitrage final entre ces deux options appartient au vendeur.



ACCEPTER OU REFUSER LA PROPOSITION DU VENDEUR

S'il est moins coûteux pour le vendeur de réparer que de remplacer l'article non conforme, il est tout à fait en droit de retenir cette solution. C'est d'ailleurs ce qu'il a proposé. En effet, légalement, il n'est absolument pas tenu de rembourser sa cliente. Cette solution s'imposerait à lui uniquement si la réparation et le remplacement de l'article étaient impossibles ou occasionnaient un inconvénient majeur à l'acheteur; ou si la réparation ou le remplacement ne pouvait pas aboutir dans le mois

suivant la demande. Ce qui n'est clairement pas le cas ici. Certes, même si un remboursement n'est pas de droit, rien n'empêche, notamment au regard de l'importance du défaut survenu à peine quinze jours après l'achat, de tenter de négocier un geste commercial avec le professionnel. Mais si celui-ci refuse, plutôt que de s'obstiner, mieux vaut sans doute accepter son offre de réparation.

Toutefois si, comme notre lectrice, vous tenez à être remboursé, il existe éventuellement une autre piste à explorer : la garantie des vices cachés. Mais il y a un énorme mais...

3 FAIRE JOUER LA GARANTIE DES VICES CACHÉS

Un vice caché est un défaut particulièrement grave qui aurait dissuadé le consommateur d'acheter le bien ou l'aurait amené à négocier le prix à la baisse s'il en avait eu connaissance lors de la vente. L'intérêt : il permet de demander l'annulation de la vente – au plus tard dans les deux ans suivant la découverte du défaut, et de se faire rembourser contre restitution du bien.

Présenté ainsi, cela semble séduisant. Sauf que, à défaut d'accord amiable avec le vendeur, c'est au par-

Prolongation de garantie: en cas de panne, c'est automatique !

Faire réparer un bien défectueux dans le cadre de la garantie de conformité ne doit rien coûter au consommateur. Celui-ci bénéficie également d'une double prolongation de la durée de garantie :

- Le délai est suspendu durant toute la période de réparation et allongé d'autant.
- La durée de la garantie est automatiquement prolongée de 6 mois. Elle passe de 24 mois à 30 mois.

• À savoir: si le vendeur vous impose le remplacement du produit, alors que vous avez demandé sa réparation (et uniquement dans ce cas), la garantie de conformité est renouvelée pour un nouveau délai de deux ans.

ticulier d'apporter la preuve du vice caché. Ce qui passe le plus souvent par une expertise à ses frais.

Certes, s'il gagne en justice, il pourra se faire rembourser. Cependant, en attendant, c'est à lui d'avancer les honoraires de l'expert, voire d'un avocat. Sans oublier que la victoire peut prendre des années et qu'elle n'est jamais acquise. En bref, cette voie nous paraît parsemée d'aléas et de tracas dans un litige où le professionnel accepte sans rechigner de prendre immédiatement les réparations à ses frais.

uite et le médiateur rend un avis en équité et non exclusivement en droit. Ce qui, en l'espèce, peut permettre d'obtenir gain de cause. Cependant, là encore, gros bémol, puisque le professionnel n'est pas tenu de suivre l'avis du médiateur !

5 SAISIR LA JUSTICE EN DERNIER RECOURS

C'est possible mais pas obligatoirement conseillé dans notre cas. Le professionnel ayant, sans tarder, envoyé un technicien et rapidement proposé une importante réparation du canapé, il ne paraît pas judicieux de porter l'affaire en justice.

La préconisation serait différente si le particulier disposait d'une première expertise amiable réalisée via sa garantie protection juridique, par exemple, attestant de l'existence d'un vice caché. Ou de témoignages d'autres clients ayant connu la même mésaventure ou d'un rappel produit lancé par le fabricant sur rappel. conso.gouv.fr.

À ce titre, l'intervention d'une association de consommateurs locale et/ou de sa protection juridique peuvent constituer un plus pour faire valoir ses droits. • **LAURENCE OLLIVIER**

Juriste : **FRANÇOISE HÉBERT-WIMART**

Lire la fiche *Comment faire jouer les garanties?* À consulter sur le site de l'Institut national de la consommation, inc-conso.fr.

À retenir

- Un décodage des textes de loi s'impose pour vérifier ce qu'il est possible ou pas d'exiger légalement du professionnel. Il peut être apporté par une association de consommateurs et/ou sa garantie de protection juridique.
- Il reste toujours recommandé de tenter de négocier à l'amiable.
- Il est primordial de bien comprendre les règles de mise en œuvre des différentes garanties.
- Il faut parfois savoir accepter l'offre du vendeur lorsqu'elle respecte ses droits. Car mieux vaut un accord immédiat qu'un long procès à l'issue incertaine.

Prenez votre consommation en main

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



LE MENSUEL

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

+ LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

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

+ Le hors-série Spécial Impôts
En version numérique

+ L'ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES DE «60» (ORDINATEUR, TABLETTE ET SMARTPHONE)

- Accès illimité aux versions numériques des anciens numéros
- Accès aux versions numériques des mensuels et hors-séries compris dans votre abonnement
- Accès aux articles réservés aux abonnés
- Accès à la lettre d'info de la communauté de lecteurs : La Tribu 60



DÉCOUVREZ NOS FORMULES
100 % NUMÉRIQUES
SUR WWW.60MILLIONS-MAG.COM

BULLETIN D'ABONNEMENT

601

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

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

Je choisis l'abonnement suivant :

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

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

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

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

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/05/2024. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements TBS Blue sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de *60 Millions de consommateurs*, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brossellette, CS10037, 92240 Malakoff, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fourniez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case. (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

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

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal _____ Ville _____

Téléphone* _____

Email* _____

*Facultatif

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de **60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS**

Carte bancaire :

N° : _____

Expire fin : _____

Date & signature obligatoires



PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation Cacao : on va être chocolat !

En raison de la flambée des cours du cacao et du sucre, le chocolat risque d'être plus cher à Pâques. Mais surtout après. En cause, les pluies et sécheresses qui touchent les principaux pays producteurs.

Le rayon des tablettes de chocolat est celui qui a vu la plus forte augmentation depuis le début de l'année dans le panier de 60 Millions/NielsenIQ. La tonne de fèves de cacao à New York dépassait 6 200 dollars fin février, en hausse de 170 % sur un an. Du jamais vu. Pour la troisième année consécutive, les récoltes en Côte d'Ivoire et au Ghana, principaux producteurs mondiaux de cacao, sont médiocres. En cause, le phénomène El Niño, qui provoque un réchauffement de la température de l'eau de mer, lequel entraîne en Afrique de l'Ouest des épisodes de chaleur, de pluies diluviales et de sécheresse. Autant de phénomènes néfastes pour la culture du cacao qui nécessite un climat et des températures stables.

7 000 DOLLARS LA TONNE DE FÈVES

Les récoltes en Côte d'Ivoire, qui fournit plus de 40 % de la production mondiale, vont être inférieures de 100 000 tonnes à ce qui était contractualisé avec les acheteurs. Le pays devra donc compter sur la saison suivante pour honorer les commandes. Ce qui affole les marchés et les producteurs de chocolat. « Les prix pourraient dépasser

la barre des 7 000 dollars la tonne de fèves si les perspectives de production en Afrique de l'Ouest restent sombres », affirme la banque Citygroup citée par l'agence Bloomberg.

« Il est vraisemblable que les chocolats de Pâques subiront une hausse, confirme Gilles Rouvière, secrétaire général du Syndicat national du chocolat. Mais la flambée de ces dernières semaines ne devrait pas avoir de conséquence majeure sur Pâques 2024, les chocolats étant fabriqués en amont pour assurer la disponibilité en rayon. »

LE RISQUE D'INFLATION MASQUÉE

Le prix des produits de Mondelez (Cadbury, Côte d'Or, Milka, Toblerone) a déjà augmenté de 12 à 15 % en 2023. Et de nouvelles hausses sont annoncées. « Les distributeurs pourraient s'y opposer, ce qui entraînerait une baisse des ventes en Europe », projette Mondelez. Principal risque pour les consommateurs, outre un moindre choix : être confrontés à une inflation masquée (des quantités réduites dans les contenants ou un taux de cacao en baisse dans les recettes). ●

LIONEL MAUGAIN

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



TROIS PRODUITS EN HAUSSE

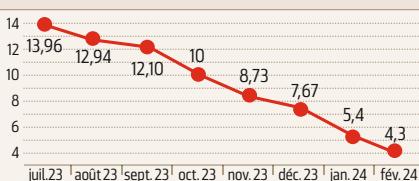
Jus de fruits	+8,8 %
Légumes en conserve	+7,7 %
Chocolat en tablette	+6,9 %

Les chiffres du mois

Les prix dans les magasins continuent d'augmenter, même si le rythme baisse un peu. Sur un an, notre panier grimpe de 4,3 %, mais sur deux ans, c'est-à-dire depuis le début de la vague inflationniste, il flotte au-delà de 20 %. À part les liquides vaisselle et les huiles végétales "premier prix", tout augmente toujours et encore.

Au top de notre classement depuis plusieurs mois, l'inflation du sucre a brusquement dégringolé de cinq points en quelques semaines, suite à la chute des cours. Mais elle pourrait redémarrer car ces mêmes cours remontent depuis février. D'ailleurs, les confitures et les biscuits sucrés restent à des niveaux très élevés. Mais les plus fortes hausses concernent les légumes en conserve. Les boîtes de haricots verts de marques de distributeur sont, par exemple, en lévitation : +20 % depuis un an, et +30 % depuis deux ans.

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



Service bancaire Louer un coffre-fort, c'est facile

Pratique

Vous souhaitez conserver des objets précieux qu'il s'agisse de bijoux ou de documents ? Louer un coffre-fort dans une banque peut être une solution pour les protéger.

Un cambriolage, un incendie ou une inondation, et vos bijoux de famille, vos objets précieux ou dont la valeur est parfois simplement sentimentale risquent de disparaître. Certes, les assurances prennent en charge l'indemnisation en cas de sinistre. Mais être indemnisé nécessite de pouvoir justifier le prix de l'objet disparu à l'aide d'une facture ou d'une estimation réalisée par un expert, ce qui n'est pas toujours possible. De plus, l'indemnisation ne remplace jamais l'objet lui-même. Pour éviter cette situation, il est possible de le mettre en lieu sûr à la banque, dans un coffre.

PRENDRE EN COMPTE LA LISTE DES EXCLUSIONS

Comment savoir ce qu'il convient de mettre au coffre ? « Une partie des objets précieux figure sur la liste des exclusions ; en cas de vol ou de sinistre, ils ne sont pas couverts. Ce sont ces derniers qu'il convient de mettre au coffre en priorité » explique-t-on à la Maif. Sont ainsi exclus les espèces, les billets de banque, les lingots, les valeurs et pièces de monnaie en or cotées

Mettez au coffre ce qui est exclu des contrats d'assurance.

en bourse et des pièces d'argent frappées à partir de 1871. De même que les pierres précieuses et les perles fines non montées en bijoux.

Mais qu'appelle-t-on un objet précieux en termes d'assurance ? La liste est vaste : outre les bijoux et les montres précieuses, il peut s'agir d'œuvres d'art, de tapis et tapisseries, de meubles ou encore d'instruments de musique de valeur. S'ils sont déclarés, ces objets

peuvent être indemnisés en cas de sinistre, mais comme ils ne peuvent pas être remplacés par des objets identiques, les mettre dans un coffre en banque peut assurer une meilleure protection.

TAILLE DU COFFRE-FORT ET PLAFOND DE GARANTIE

Louer un coffre dans une banque commence par la signature d'un contrat de location. Les termes de ce contrat varient en fonction de chaque établissement mais ils contiennent

Déclaration obligatoire en 2024

- **Si la banque sait que vous êtes locataire d'un coffre chez elle, elle n'en connaît pas le contenu. Ce dernier est confidentiel. Dans le contrat de location, les banques interdisent seulement que des objets dangereux ou des explosifs soient stockés dans le coffre. Il est d'ailleurs conseillé de prendre des photos et de garder des documents attestant**

- de la nature et de la valeur des objets détenus dans le coffre en cas de sinistre.
- **Jusqu'au 1^{er} septembre 2020, personne ne pouvait savoir qui détenait un coffre. Mais depuis cette date, les banques doivent déclarer les titulaires de coffre-fort au Fichier national des comptes bancaires appelé Ficoba. Pour les contrats de location qui ont été**

- souscrits avant le 1^{er} septembre 2020, les banques doivent renseigner le fichier avant le 31 décembre 2024. Le but est de lutter contre la fraude fiscale et le blanchiment d'argent. Pour autant, le secret du contenu des coffres demeure puisque seuls le nom et les coordonnées du locataire du coffre sont communiqués.**

tous une clause concernant les tarifs. Les contrats, assez comparables dans tous les établissements bancaires, dépendent d'abord des dimensions du coffre-fort.

Celles-ci sont exprimées en dm³ (décimètre cube). Le coffre le plus petit (le plus fréquemment loué) mesure 30 à 36 dm³ – la taille d'un tiroir d'une vingtaine de centimètres de long sur 16 cm de hauteur et 48 cm de profondeur.

À la taille du coffre est associé un plafond de garantie qui permet à la banque d'indemniser son client, si elle-même était victime d'un vol, d'un incendie ou d'un autre sinistre.

Pour un coffre de 30 à 36 dm³, il faut compter entre 90 et 150 € par an si la location est assortie de la garantie de base de 30 000 €. Si le niveau de garantie est de 150 000 €, le tarif monte à 240 € et à 350 € par an pour une valeur de 1,5 million d'euros.

NE PAS PERDRE LA CLÉ QUI EST UNIQUE

Évidemment, l'espace choisi peut être beaucoup plus vaste : BNP Paribas propose ainsi neufs types de coffres allant du petit compartiment à une chambre de plus de 15 m². Dans ce dernier cas, il faut compter 15 000 € par an avec la garantie la plus basse et 31 230 € par an pour la garantie de 1,5 million d'euros.

Avant la location, il faut réaliser un certain nombre de démarches, à commencer par s'assurer que l'établissement bancaire de votre choix dispose bien de coffres. Ce n'est, en effet, pas le cas de toutes les banques.



En effet, la banque vous remet une clé qui est unique. En cas de perte ou de vol de la clé, il vous faudra assumer les frais d'ouverture du coffre.

Pour ce faire, chaque banque fixe ses tarifs mais il faut compter 400 € de frais d'ouverture.

À chaque fois que vous voudrez prendre un objet dans un coffre-fort, la banque vérifiera votre identité et vous fera signer un registre notifiant la date et l'heure de votre passage. Il est possible d'accorder à une autre personne la possibilité d'ouvrir le coffre. Dans ce cas, la banque établit une procuration spécifique et personne d'autre, même un proche, ne pourra accéder au coffre même si vous lui remettez la clé.

BLOQUÉ EN CAS DE DÉCÈS

Au décès du propriétaire du coffre, la banque le bloque et les ayants droit doivent produire les justificatifs indiquant qu'ils sont bien les héritiers pour l'ouverture de ce dernier.

Enfin, un coffre-fort est considéré inactif si le locataire ou la personne qui a procuration ne s'est pas manifesté depuis plus de dix ans, n'a fait aucune opération sur le compte courant et ne répond pas aux relances envoyées par la banque. Il faut également que la location du coffre n'ait pas été payée au moins une fois.

À l'issue d'un délai de vingt ans, après de nouvelles relances de l'établissement bancaire, celui-ci peut procéder à l'effraction du coffre et à la vente du contenu avant de transférer la somme ainsi récoltée à l'État. •

NATHALIE COULAUD

La Banque postale ou le Crédit coopératif ne proposent pas ce type de service, par exemple. Et dans les autres établissements bancaires, toutes les agences ne sont pas dotées de salle

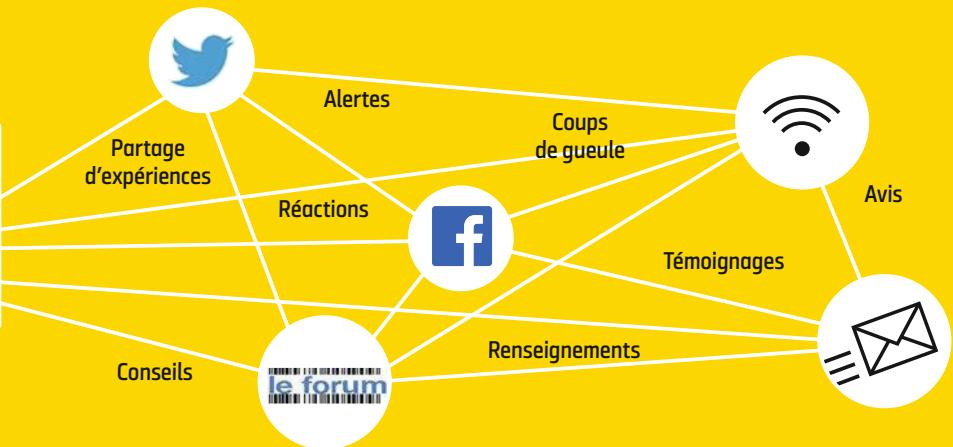
des coffres.

Pour obtenir un coffre proche de chez soi, il faudra peut-être contacter une banque dont vous n'êtes pas client et, dans ce cas, y ouvrir un compte courant.

C'est sur ce compte qu'est déposé le dépôt de garantie qui sert à couvrir l'ouverture du coffre en cas de perte de la clé.

Il faut avoir un compte courant pour ouvrir un coffre-fort.

RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

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

Encore un effort !

Jocelyne Julien/
76 Saint-Vincent-Cramesnil

Déchets, les industriels à la traîne

J'en ai marre d'être culpabilisée sur le tri des déchets pour sauver la planète. Nous faisons pourtant le maximum pour les trier : poubelle grise, poubelle jaune, poubelle verre, composteur, déchetterie etc., mais il y a toujours trop d'emballages ! Les mesures qui imposeraient aux industriels moins de déchets sont toujours remises à plus tard. Quand serons-nous capables de prendre des mesures coercitives comme au Rwanda (interdiction de tous les plastiques depuis 2008 et, en 2019, de tous les objets en plastique à usage unique - bouteille d'eau, soda...-, même pour les voyageurs entrant dans le pays) ? On dit que « le meilleur déchet, c'est celui qu'on ne produit pas », alors les industriels ont encore du chemin à faire !

Question de valeur Hugues Zeller / 21 Chambœuf

Les pétoncles sont-elles des Saint-Jacques ?

J'ai acheté des noix de Saint-Jacques surgelées, enfin je le croyais, car je me suis aperçu qu'en fait, il s'agissait de pétoncles. Après contestation auprès de la DGCCRF, il m'a été répondu que vendre ces coquillages sous l'appellation de Saint-Jacques n'était pas illégal. Merci de me donner votre avis sur cette question.



LA RÉPONSE DE 60

La vraie Saint-Jacques, appelée *Pecten maximus*, appartient à la famille des pectinidés, tout comme les pétoncles. Elle est reconnaissable à sa coquille dont la valve supérieure est plate et l'autre bombée. Les pétoncles eux, sont plus petits et moins goûteux. Alors que la noix de Saint-Jacques est pêchée sur les côtes normandes et bretonnes, les pétoncles proviennent d'un peu partout dans le monde. Mais, dans les rayons, il est en effet légal de proposer sous la dénomination de Saint-Jacques des pétoncles (*Placopecten*, *Argopecten*, *Chlamys*). Seul l'emballage fait foi : il doit mentionner le nom scientifique de l'espèce et le pays d'origine.



Mauvaise volonté Lucile Berthelot/Porto (Portugal)

Leur argument ne tient pas !

Le père de mes enfants est décédé il y a quelques mois. Il avait fait une commande de produits de soins (400 € de marchandise) mais n'a malheureusement pas eu le temps d'ouvrir le colis. Après les funérailles, j'ai contacté cette société pour le renvoyer afin d'obtenir un remboursement. J'ai renvoyé le colis. Quatre mois après, le remboursement a été fait... sur la carte bleue du défunt qui avait été, entre temps, rendue à la banque et annulée ! J'ai expliqué la situation et proposé d'envoyer un RIB ou de faire ce versement sur le compte de l'étude de la notaire chargée de la succession de nos filles. Il m'est répondu, ainsi qu'à la notaire que, d'après leurs conditions générales de vente, ils ne peuvent rembourser que sur la carte qui a effectué l'achat. Cet argent appartient à mes enfants et ce comportement est inadmissible. Qu'en pensez-vous ?

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

L'article L.221-24 du code de la consommation dispose notamment à propos du remboursement après exercice du droit de rétractation : « [...] Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de

paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur. » Dans ces circonstances particulières, le remboursement par carte bancaire étant impossible, un virement sur le compte de l'étude du notaire représentant les intérêts des héritiers du défunt pourrait être envisagé. Le décès du consommateur n'exonère absolument pas l'entreprise de son obligation de remboursement.



Assurance impitoyable

Maryvonne E., par courriel

À croire qu'ils attendent sa mort pour ne pas payer

J'ai été heurtée par une voiture le 30 mars 2022 et je n'ai toujours pas été indemnisée. Et ce, malgré les relances de mon assureur auprès de l'assurance de la partie adverse, laquelle fait traîner et ne propose que 2 800 € pour deux côtes fracturées et un an de rééducation. Cela se traduit pour moi, qui ai 80 ans, par beaucoup de souffrances et de nuits sans sommeil. Je pense que l'assurance attend ma mort ! Savez-vous s'il y a un délai à ne pas dépasser pour être indemnisé par une assurance ?

LA RÉPONSE DE 60

Le délai d'indemnisation en cas d'accident corporel causé par un véhicule terrestre à moteur est défini par l'article L.211-9 du code des assurances. Pour toute victime, quel que soit son état, il est de trois mois à compter de la demande d'indemnisation. Si votre état n'est pas consolidé ou si la responsabilité de l'auteur n'est pas clarifiée, l'offre de l'assureur ne sera que provisionnelle, en attendant une offre définitive qui doit être formulée dans les trois mois (si la responsabilité est établie) ou les huit mois. Au-delà, la compagnie risque une sanction financière. Si l'offre est acceptée, l'indemnité doit vous être versée dans un délai de 45 jours sous forme d'un capital ou d'une rente viagère.

Ce n'est pas dans la boîte ! Didier P., par courriel

Drôle d'impression...

Chez Photobox, spécialiste de l'impression de photos sur Internet, j'ai commandé quatre agrandissements et j'en ai reçu cinq. Les deux premiers étaient parfaits, le troisième était imprimé trois fois, et le quatrième était inexistant ! A alors démarré un échange lunaire par mail avec le support client pour recevoir l'impression manquante. J'ai expliqué mon problème avec photos à l'appui... pour recevoir une réponse me demandant d'expliquer le problème ! À nouveau, j'ai renvoyé un mail très précis pour recevoir la même réponse. Cela s'est renouvelé trois fois. Leur dernier mail m'a un peu énervé : « Nous avons demandé votre aide pour traiter davantage votre demande. Malheureusement, nous n'avons pas encore reçu de commentaires. Si nous n'avons pas de vos nouvelles, nous marquerons votre message comme résolu. » Trop c'est trop, j'ai donc renoncé à mon agrandissement ! Client depuis 2008, je vais fuir Photobox.



Un vrai « tunnel » X./75 Paris

Votre argent reste bloqué

J'ai souscrit à un Perp [plan d'épargne retraite populaire, NDLR] à la Caisse d'épargne en 2004. Il y a 3 137 € sur ce support. Je n'ai fait aucun versement depuis au moins 2009. Je ne remplis aucune condition pour le déblocage. Mais je voudrais récupérer cet argent, car je fais face à des problèmes financiers. Mon conseiller, qui ne m'a jamais informé sur les conditions de ce contrat, m'a indiqué que je ne pouvais récupérer l'argent qu'en « cas de coup dur ». Je suis déjà passé par le siège de la banque et le médiateur. Rien n'y a fait. Connaissez-vous d'autres options pour avoir gain de cause ?



LA RÉPONSE DE 60

L'argent que vous avez épargné sur ce Perp est normalement bloqué jusqu'à la retraite. Il existe toutefois des cas de déblocage anticipé en cas d'accident de la vie : invalidité, décès de l'époux ou du partenaire de Pacs, expiration des droits aux allocations chômage, surendettement et cessation d'activité à la suite d'un jugement de liquidation

judiciaire. Un Perp peut aussi être débloqué si l'épargne est inférieure à 2 000 €, mais sous conditions. Autre solution, moyennant des frais (maximum 5 % si le contrat a moins de dix ans, 0 % ensuite) : transformer votre Perp en PER (plan d'épargne retraite) pour bénéficier d'un autre cas de déblocage exceptionnel tel que l'achat ou la construction de votre résidence principale. Si vous ne rentrez dans



aucune de ces cases, il vous est impossible de récupérer cette somme. Les produits d'épargne retraite sont des placements « tunnels », qui ne peuvent être dénoués avant le départ à la retraite. Malheureusement,

on le découvre souvent trop tard ! D'où l'importance de bien savoir dans quoi on s'engage... Ce qui est évidemment plus facile à dire qu'à faire, face à des brochures souvent difficilement lisibles.

Kits solaires

J.-C. C., par courriel

Surtout pas de coupures d'électricité !

Les kits solaires, en cas de coupure électrique de longue durée, devraient pouvoir permettre de brancher des éléments de « survie » quelques heures par jour. Or ce n'est pas le cas, ils ne peuvent fonctionner en autonomie. J'aurai aimé savoir pourquoi, car c'est bien dommage et cela retire beaucoup de leur intérêt.



LA RÉPONSE DE 60

Vous avez tout à fait raison.

Lorsqu'il y a une coupure de secteur, les panneaux photovoltaïques ne peuvent effectivement plus délivrer d'électricité. Cette impossibilité est motivée par des raisons de sécurité, pour les agents qui interviennent sur le réseau électrique. Il ne faut donc pas compter sur les kits solaires pendant les coupures, mais ils n'en conservent pas moins leur intérêt pour réduire les factures.

Une mesquinerie de plus

Hélène B./74 Pers-Jussy

Effeuiller... le rouleau

L'épaisseur du papier de toilette Essential confort de Carrefour avait diminué. Je ne pense pas être la seule à l'avoir signalée. La parade de Carrefour : remettre l'épaisseur d'avant, mais retirer trois feuilles par rouleau. Bien évidemment le nombre total de feuilles n'est pas spécifié, pourtant j'ai compté : auparavant il y avait 140 feuilles, il n'en reste plus que 137 maintenant. Il y en a marre de se faire tromper, d'autant que Carrefour se vante de signaler les industriels pratiquant de telles méthodes !

Pièces détachées... pas pressées

Luc Benoit/74 Sevrier

Comment faire sans voiture ?

Les constructeurs automobiles sont tenus de fournir les pièces détachées, mais apparemment pas des délais ! Le véhicule Dacia Sandero de ma fille a été immobilisé trois mois en attente d'une durite. Et depuis deux mois, une pièce destinée à la fermeture de son coffre manque à l'appel. Mon Captur est immobilisé depuis trois semaines en attente d'un calculateur de boîte automatique. Au-delà d'une semaine, le concessionnaire devrait prévoir la fourniture d'un véhicule de remplacement.



Ça fait mal ! Agnès K./67 Strasbourg

Mutuelle : près de 30 % d'augmentation

Les complémentaires santé ont augmenté au 1^{er} janvier. Les hausses devaient être de l'ordre de 8 à 12 %. Lorsque ma complémentaire santé m'a fait parvenir l'échéancier pour 2024, j'ai eu un choc. De 208 € mensuels, en 2023, on est passé à 261 €, soit une augmentation de 29 %. Est-ce légal ?



LA RÉPONSE DE 60

Vous avez été nombreux à réagir à l'annonce de la hausse des cotisations prédictes par différents acteurs. Sans doute aurait-il fallu davantage parler de hausse moyenne, car nombre d'entre elles ont présenté le double ou le triple des +10 % annoncés. Les raisons avancées varient d'une année à l'autre (100 % santé, covid, taxes, report de frais dentaires

de l'Assurance maladie vers les complémentaires santé, etc.), mais les hausses se suivent et se ressemblent. Et oui, elles sont légales... sauf exceptions. Dans le cas des mutuelles comme des assurances, les tarifs peuvent augmenter librement. Mais l'organisme doit avertir au moins deux mois avant. Dans ce cas, vous avez la possibilité de résilier, une fois la première année d'assurance passée.



Emilio D'Andrea/54 Raon-lès-Leau
Le post du mois

Augmentation abusive de

ma facture d'eau

Depuis six ans, la facture d'eau émise par ma commune s'élevait à 140 € environ. En août, j'ai reçu une facture de la communauté d'agglomération de Saint-Dié-des-Vosges (88) de 195 €, soit 40 % d'augmentation sans justification ni information. Tout le village a reçu la même facture qui ne tient aucun compte du nombre de personnes par foyer.

ON VIENNE ENCORE
DE REFUSER NOTRE
RIB NICKEL !



Discrimination bancaire S. P., par courriel

Nickel n'est pas toujours apprécié

Je possède un compte courant Nickel, et certains organismes refusent le RIB comme compte référent, notamment la Sécurité sociale et l'opérateur Free. Ont-ils le droit de refuser ainsi d'enregistrer mes coordonnées bancaires ? Puis-je effectuer un signalement auprès d'un organisme habilité à intervenir, et si oui, lequel ?



LA RÉPONSE DE 60

Un compte Nickel ne peut pas être à découvert. Si le solde n'est pas suffisant, le prélèvement d'un opérateur téléphonique ou d'un fournisseur d'énergie est rejeté et l'organisme prend le risque de ne pas être payé. Certains professionnels ont constaté beaucoup de rejets de prélèvements provenant des clients Nickel et choisissent de ne plus accepter les RIB. Nickel convient que

ces mauvais payeurs « sont une des causes de ce refus, et portent préjudice à l'ensemble de la communauté ». Nickel lui-même propose à ses clients lésés de déposer sur son site une réclamation qu'il se chargera de renvoyer au Défenseur des droits, estimant qu'il s'agit d'une discrimination. Les clients peuvent aussi effectuer une réclamation directement auprès du Défenseur des droits.

- 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.

Des prunes difficiles à digérer

Je suis passée prendre le thé chez ma mère, elle tenait à ce que je rencontre Babeth, l'une de ses connaissances. « On dit que la justice est lente, que les tribunaux sont engorgés, annonce ma mère. Eh bien, Babeth fait partie des engorgeuses, à son corps défendant ». Après avoir bu une gorgée, elle raconte.

En mars 2021, Babeth a reçu de la trésorerie du 18^e arrondissement de Paris deux amendes pour stationnement gênant. Surprise. Dans les deux cas, le stationnement avait été réglé. Elle a répondu en joignant la preuve, en l'occurrence une copie des tickets. Ils mentionnent la date et l'heure, et l'horodateur ne les imprime que si les sommes sont réglées.

Le bon sens aurait voulu que l'affaire s'arrête là. Trop simple. La trésorerie lui écrit qu'elle peut contester les amendes mais il lui faut remplir des formulaires à envoyer au service du contentieux à Limoges. Pourquoi Limoges ? Parce que c'est dans la cité de la porcelaine qu'est située la Commission nationale du contentieux du stationnement payant. Bonne poire, Babeth fait le nécessaire et envoie sa requête accompagnée des justificatifs. Peu après, la trésorerie du 18^e lui adresse un avis d'amendes majorées pour défaut de paiement ; elle peut les contester en s'adressant à Limoges, qui doit bien payer sous la paperasse. Elle répond qu'elle a déjà contesté ces amendes en fournissant les références au service du contentieux limougeaud. La trésorerie parisienne lui rétorque que « les réclamations ne sont pas suspensives de poursuites ».

Début 2022, la Ville de Paris rejette sa requête en disant que « le justificatif de paiement de la redevance de

stationnement présenté par la partie requérante ne saurait constituer une preuve du paiement de cette redevance ». Ben ça alors... La pauvre Babeth s'insurge : « Pour quelle raison le ticket n'est pas une preuve ? Quelle autre preuve puis-je présenter que ce justificatif ? Si les justificatifs ne justifient pas, il faut nous le dire ! »

Dans la foulée, la trésorerie du 18^e saisit le montant des amendes majorées sur sa pension de retraite. Deux fois 85 €, tout de même !

Début 2024, elle reçoit une lettre de Limoges. Quatre pages de texte juridique touffu lui indiquent que les demandes de paiement des amendes sont annulées, décision notifiée à la Ville de Paris. Rien n'indique, cependant, qu'elle va être remboursée. Elle lit : « L'exécution de la décision juridictionnelle doit intervenir dans les trois mois (...) et une demande (...) présentée avant l'expiration de ce délai serait prématurée ». Trois mois, ça la mène à avril 2024. Pour des contraventions erronées qui datent de mars 2021 !

Babeth va avoir 93 ans. « Je suis en état de me défendre mais d'autres personnes fragiles, malades, âgées peuvent se trouver dépourvues face à un comportement aussi scandaleux de la part de ces services publics déficients, qui n'ont pas eu, à ce jour, la décence de s'excuser... » En reprenant sa tasse, elle aperçoit un monument bien connu dessus. Elle sourit : « La Tour Eiffel sur ma tasse en porcelaine, c'est pour m'énerver encore plus ou quoi ? », rigole-t-elle. ■



Babeth reçoit deux amendes alors qu'elle a payé à l'horodateur.



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

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

L'insatisfaction

Nutritionnistes ou diététiciens sont sollicités dans une cantine du primaire sur quatre. Et plus facilement si la gestion est déléguée à une société privée plutôt qu'à une mairie. p.18

La mise en garde

Chez l'être humain, les poils sont des protections naturelles.

Si l'on souhaite les éliminer, par exemple pour des raisons esthétiques, tous les moyens ne sont pas bons ! p. 26

Le détail à connaître

Suite à une mise en conformité d'un appareil encore sous garantie, celui-ci bénéficie alors automatiquement d'une extension de cette garantie de six mois. p. 40



La tendance

Louer son vélo électrique à l'année plutôt que l'acheter, c'est une nouvelle tendance de consommation.

Attention aux prix et aux conditions, très variables d'un loueur à l'autre. p. 46

La mention spéciale

16/20

SodaStream Duo

C'est la production d'eau gazeuse la moins chère de notre banc d'essai (0,22 € le litre) pour cette machine à gazéifier (120 €) qui a l'avantage d'être compatible avec des bouteilles en verre. p. 35



La bonne nouvelle

Aménager son logement avant que survienne la perte d'autonomie, c'est ce que propose MaPrimeAdapt', une nouvelle aide à destination des personnes âgées ou handicapées. p. 52



L'anomalie

Les banques doivent déclarer tous les titulaires de coffre-fort au Fichier national des comptes bancaires... sans précision sur les contenus. p. 60



Le chiffre marquant

28

C'est le nombre de molécules que nous avons identifiées en recherchant des pesticides dans les salades en sachet. Seules 5 sur 26 sont indemnes de contamination ! p. 8

Les bonimenteurs

En utilisant des termes scientifiques totalement détournés de leur sens, l'industrie cosmétique ne craint pas le ridicule. p. 24

Prochain numéro le jeudi 25 avril

Ne manquez pas notre hors-série

The cover features a central white plate with the text 'MANGER SAIN ET GOURMAND' in large red letters. Around the plate are various healthy food items: salmon, carrots, apples, eggs, strawberries, citrus fruits, quinoa, flax seeds, black pepper, and a red chili pepper. In the top right corner, there's a small image of bread and oil. The title '60 millions de consommateurs' is at the top left, and the subtitle 'SANTÉ & ALIMENTATION' is above it. The word 'HORS-SÉRIE' is printed vertically on the left edge. At the bottom, it says 'AVRIL-MAI 2024 N°223' and '6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION'. The website 'www.60millions-mag.com' is also mentioned.

60 millions de consommateurs

SANTÉ & ALIMENTATION

HORS-SÉRIE >

AVRIL-MAI 2024 N°223

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

Arômes : déjouez les pièges des industriels
Sucre : les conseils d'experts pour décrocher

MANGER SAIN ET GOURMAND

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

L 13980 - 601 - F: 4,80 € - RD

