

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION



Exclusif

CLIENTS DÉMUNIS La trahison des banques

JEANS, T-SHIRTS, PULLS... VENDEZ-NOUS DU SOLIDE !

Enquête



Repérer les aliments ultratransformés

Enquête



Carburants Les fausses promesses des constructeurs

Essai

Siri, Alexa, Google Des assistants vocaux pas si intelligents



TOUT POUR MIEUX CHOISIR
+ Essai Les doudounes
les plus résistantes

QUI SOMMES-NOUS ?

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

INC
INSTITUT NATIONAL
DE LA CONSOMMATION

NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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



Une vie de doudoune robotisée

Parmi les nombreux tests de résistance qu'ont dû subir nos doudounes, celui de la fermeture à glissière principale. L'essai est effectué à neuf et après un vieillissement pour un total de 5 000 cycles d'ouverture et de fermeture. C'est dur, une vie de doudoune !

930

C'est le nombre de questions différentes qui ont été posées aux assistants vocaux

pour notre étude inédite en langue française, et le résultat n'est pas triste !

Nous ne vous mettrons jamais trop en garde sur les arnaques aux placements. La panoplie des pièges et des sites Internet frauduleux est toujours plus étendue. Pour en savoir plus et surtout ne pas tomber dans le panneau d'une offre trop alléchante, lisez « Placements : attention aux faux sites ! » sur notre site 60millions-mag.com



ÉCOUTEZ-NOUS

le mercredi 30 octobre sur France Inter dans l'émission

Grand bien vous fasse (10 h 05) où il sera question de notre hors-série « Héritage et succession ». Et plus particulièrement des obsèques et du business de la mort.



À LA MAQUETTE DE «60»
À partir du "chemin de fer", élaboration des maquettes et visualisation des pages finalisées sur le "mur".



J. DULEY

SYLVIE METZELDARD
Rédactrice en chef

Avec vous, ce sera possible !

Longtemps, nous nous sommes interrogés. Pouvions-nous faire appel à nos lecteurs, pour soutenir financièrement un projet, aussi ambitieux soit-il ? En clair, lancer une campagne de financement participatif pour récolter au moins 30 000 € afin de nous aider à lancer une application mobile qui permettra de savoir, instantanément, si les ingrédients de milliers de produits, aussi bien alimentaires que cosmétiques ou ménagers, présentent des risques (voir page 7).

Après avoir reçu de nombreux messages d'encouragement, suite à la publication de notre dernier numéro où nous proposons un nouvel étiquetage (le Ménag'Score) pour les produits ménagers, nous avons pensé que oui. Un sondage en ligne, réalisé auprès de vous, a confirmé aussi

que l'idée n'était pas incongrue. Plus de 90 % des personnes interrogées estiment manquer d'infos sur la teneur des produits et la même proportion est partante pour une application mobile gratuite capable de l'éclairer.

Malheureusement, «60» ne peut assumer, seul, le financement d'un tel outil, véritable assistant personnel, qui donnera des notes et des indications claires sur les risques encourus, aussi bien

pour notre santé que pour l'environnement. Sans publicité, nous ne vivons que de nos ventes et nos moyens restent limités, d'où l'appel aux dons que nous lançons via la plate-forme KissKissBankBank.

Nous vous proposons donc de faire le pari de cette appli ensemble. Les consommateurs bien informés sélectionneront mieux leurs produits. Et, à terme, les industriels seront contraints de les améliorer. Ce sera le cercle vertueux de cette appli citoyenne. La vôtre ! ●

Pour participer : 60m.fr/appli

« Cette appli gratuite donnera des informations claires sur les risques des produits alimentaires, cosmétiques et ménagers. »



**RESTONS
CONNECTÉS !**



60millions-mag.com

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



**/60millions
deconsommateurs**

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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



**MENSUEL ÉDITÉ
PAR L'INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION**
(Établissement public à caractère industriel et commercial)
18, rue Tiphaine,
75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-conso.fr

Directeur de la publication :
Olivier Dailly

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzeldard

**Rédactrice en chef déléguée
(hors-série) :** Adeline Trégouët

Rédacteur en chef adjoint (mensuel) :
Benjamin Douriez

Rédactrice en chef adjointe (hors-série) :
Christelle Pangrazzi

Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir

**Secrétaire générale
de la rédaction :** Martine Fédor

**Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :**
Patricia Chairopoulos, Adrian de San Isidoro, Fanny Guibert, Fabienne Loiseau, Lionel Maugain, Florent Pommier-Ross, Adelaïde Robert

SECRETARIAT DE RÉDACTION :
Bertrand Loiseau et Jocelyne Vandellos
(premiers secrétaires de rédaction),
Mireille Fenwick

MAQUETTE :
Valérie Lefevre
(première rédactrice graphiste),
Guillaume Steudler

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derceux

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

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

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

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

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

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

Service abonnements :
4, route de Mouchy, 60438 Noailles Cedex
Tél. : 01 55 56 70 40

TARIFS DES ABONNEMENTS ANNUELS
11 numéros mensuels + Spécial impôts :
46 € ; étranger : 59,50 €.
11 mensuels + Spécial Impôts +
7 hors-séries : 78 € ; étranger : 103 €

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 : Presstalis

Dépôt légal : octobre 2019

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

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



SOMMAIRE

N° 553 / NOVEMBRE 2019

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

- Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation** p.6
 Appel aux dons : aidez «60» à financer son appli..... p.7
 Courrier : il est passé où, le facteur ?..... p.9

À la une

Vêtements

- Prêt-à-porter, prêt à jeter ? p.10
 À vous de jouer : comment les faire durer..... p.14
 Essai doudounes : efficaces, mais parfois fragiles..... p.15

ALIMENTATION & SANTÉ

- Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté**..... p.20
Zoom
 Nutrition : les enfants mangent trop de sucres..... p.23
Essai
 Gants démaquillants : séduisants, mais pas si écolos..... p.25
Pratique
 Complémentaire santé : vos droits pour être bien protégé..... p.28
Enquête
 Aliments ultratransformés : apprenez à les repérer..... p.30
Zoom
 E-cigarette : qui veut la peau de la vape ?..... p.35

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

- Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs**..... p.36
Pratique
 Automobile : louez à l'étranger en toute tranquillité..... p.39
Étude de services
 Assistants vocaux : une intelligence trop artificielle..... p.40
Enquête
 Culture : le cinéma, un nouveau luxe p.46
Enquête
 Automobile : à quand la vérité sur la consommation ? ... p.48

ARGENT & LOGEMENT

- Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur**..... p.54
Zoom
 Compteur électrique : peut-on refuser Linky ?..... p.57
Expertise économique
 Frais bancaires : la trahison des banques..... p.58
Pratique
 Charges locatives : propriétaire, locataire, qui paie quoi ? p.62
Enquête
 Pouvoir d'achat : outre-mer, la vie reste trop chère..... p.64
Coaching droit
 Litiges de voisinage
 « Les arbres de mon voisin me font de l'ombre »..... p.68



- Courriers, courriels,**
 Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses..... p.70

La flèche de Madame 60

- Ma vie sans plastique... je déballe tout..... p.74

- 60 secondes pour retenir l'essentiel**..... p.75

Vous voulez vous abonner : **voir page 67**

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :
voir pages 52 et 53
 ou
www.60millions-mag.com

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

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR A. DE SAN ISIDORO, B. DOURIEZ, F. GUIBERT, L. MAUGAIN, P. CHAIROPOULOS, S. METZELARD, A. ROBERT, N. SCHRETR

Un tour de cochon sur les prix Jambons et rillettes vont-ils flamber ?

Depuis mars, le cours du porc a bondi de 44 %. Origine : la fièvre porcine africaine, qui a ravagé plus de 40 % des porcheries chinoises. La Chine devra importer plus de 3 millions de tonnes de viande de porc en 2019, dont 80 % en provenance d'Europe. Les pièces de découpe nécessaires à la fabrication de pâtés, jambons et autres rillettes ont encore plus augmenté, +74 % pour le prix du gras, par exemple.



Une très bonne nouvelle pour les producteurs. Mais les consommateurs vont-ils subir une hausse de la même ampleur ? Pour le moment, non. Les contrats ont été négociés en février pour l'année. En 2018, les cours étaient à la baisse. Les enseignes ne l'avaient répercutée qu'en partie, 8 centimes... tout en augmentant leur marge brute de 18 centimes, selon l'Observatoire des prix et des marges ! Cette marge a ainsi augmenté de 51,6 % à 54,9 % en 2018. Dans la filière, on voit donc qui fait le plus de gras... Conclusion : les grandes surfaces peuvent accepter les hausses et ne pas les répercuter intégralement, comme elles l'ont fait avec les baisses ! ●

Peut mieux faire Le droit à l'oubli, européen, pas mondial

Un lien Google porte ombrage à votre réputation Internet ? Vous pouvez demander un déréférencement. Si votre demande est acceptée, les résultats de recherche visés sont supprimés, limitant l'accès aux contenus jugés offensants. Cette disposition, appelée de façon un peu rapide le « droit à l'oubli », a été consacrée par la Cour de justice de l'Union européenne en 2014.

Mais jusqu'à maintenant, seules les adresses européennes du moteur de recherche appliquaient le déréférencement. Insuffisant, pour les autorités de surveillance informatique du Vieux continent qui ont obtenu une décision en demi-teinte.

Suite à un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne fin septembre, Google s'engage à déréférencer les contenus de toutes ses déclinaisons, comme google.com, lorsqu'un utilisateur se trouve sur le sol européen. En clair, les contenus litigieux seront invisibles en Europe. Mais ils continueront à être consultables partout ailleurs. ●



Paracétamol... Fin du libre accès

Tous les médicaments à base de paracétamol, d'ibuprofène ou d'acide acétylsalicylique (aspirine) en libre accès devraient passer derrière le comptoir dès 2020. Ils restent disponibles sans ordonnance mais il faudra les demander au pharmacien. L'objectif est de favoriser la perception des risques liés à ces antidouleurs *via* le conseil du pharmacien : toxicité hépatique du paracétamol, complications rénales ou infectieuses des anti-inflammatoires non stéroïdiens (AINS) et risques pour le fœtus. ●



Appel aux dons

Aidez «60» à financer son appli !

Nous voulons lancer une application mobile gratuite qui vous permettra de trouver une analyse objective de milliers de produits ménagers, alimentaires et cosmétiques. Êtes-vous prêt à vous lancer avec nous ?

Pour la première fois, 60 Millions de consommateurs lance une campagne de financement participatif. Notre but : proposer une application mobile «60» (nom de code : « Mon assistant conso ») qui donnera des informations sur la toxicité des produits aussi bien ménagers qu'alimentaires ou d'hygiène beauté. Nos besoins : récolter au moins 30 000 €.

EN TOUTE INDÉPENDANCE

Cette application citoyenne "trois-en-un" présentera un développement inédit car il n'existe pas encore d'outil pour apprécier le degré de toxicité des produits d'entretien pour la maison. Plus besoin de s'abîmer les yeux en tentant de déchiffrer les étiquettes. En scannant simplement les produits avec votre téléphone, dans les différents points de vente, l'application décryptera toutes les substances figurant dans les compositions. Elle analysera les risques toxicologiques pour la santé et l'environnement en se fondant sur des référentiels scientifiques indépen-

dants. Elle repèrera, notamment, les substances pouvant être cancérigènes, mutagènes, reprotoxiques ou perturbatrices endocriniennes. Un score, matérialisé par une lettre et un code couleur, permettra ainsi de choisir le produit qui présente le moins de risques.

À la manœuvre, pour mener à bien ce projet, les ingénieurs de l'Institut national de la consommation, notre maison mère qui, depuis près de cinquante ans, diligente les essais que vous retrouvez chaque mois dans notre magazine en toute indépendance.

SANS PUBLICITÉ

Exactement comme pour notre journal, nous ne financerons pas cette application par la publicité. Aussi, pour garantir cette indépendance qui vous est chère, nous faisons appel à votre générosité. 5, 10, 20, 50, 100, 1 000 €... il n'y a pas de seuil plancher ou plafond. Chaque don nous aidera. Tous ensemble, nous avançons. ● S. M.

➔ Pour participer, rendez-vous sur la plateforme de KissKissBankBank : 60m.fr/appli

Ça vous est arrivé Un grand coup sur la cafetière (de marque)

« Oui madame, vous allez recevoir une cafetière de marque gratuite. » Dans le cadre de son opération commerciale « *Arôme et volupté* », la société de vente par correspondance Afibel fait apparaître, dans un courrier adressé à ses prospects, une grande photo d'un appareil expresso et filtre Magimix d'une valeur de 250 €. Subjuguée, Solange commande donc une petite robe et reçoit comme prévu sa cafetière. Sauf qu'il s'agit d'un simple appareil à filtre de marque Cuisitech. Solange crie à la supercherie. En lisant toutes les petites lignes du courrier Afibel, Solange aurait pu remarquer : « *Ne laissez pas passer une telle occasion car que ce soit cette cafetière Magimix ou la cafetière Cuisitech, l'une d'elles est bien à vous.* » Afibel a pourtant habitué ses prospects à ce genre d'entourloupe. Mais cette fois, avec du café filtré, ça énerve encore plus... ●



On est loin du compte !

Des pesticides si proches...

Depuis la fronde des maires contre les épandages de pesticides, le sujet est devenu "viral". Pour faire bonne figure, le gouvernement a lancé, courant septembre, une consultation publique en vue d'élaborer des « chartes d'engagement » et de valider les distances entre habitations et zones d'épandage. Il prévoit 10 mètres au minimum pour les substances les plus dangereuses ou les produits phytosanitaires sur les cultures hautes (vignes, arbres fruitiers...), ramenés à 5 m sur les cultures basses. Dans certaines conditions locales, ces distances pourront même être réduites à 3 m... Ridicule ! ●

Mal formés Des logements mieux adaptés au vieillissement

Les acteurs de la filière Silver économie ont formulé, mi-septembre, seize propositions pour favoriser l'adaptation des logements au vieillissement de la population. Parmi elles, la création d'un label permettant d'identifier des professionnels formés à l'adaptation. Une manière de reconnaître que cette formation est insuffisante, comme le montrait notre enquête sur les douches pour seniors (voir n° 551, septembre 2019). Autre demande intéressante, la généralisation de diagnostics préalables par des ergothérapeutes. À suivre... une loi Grand âge et Autonomie étant en préparation. ●

Fortissimo Des marques sur la scène de l'Opéra

L'Opéra de Paris se lancerait-il dans le placement de produits comme cela se pratique au cinéma ? Les spectateurs de la nouvelle *Traviata*, présentée à l'Opéra Garnier à la rentrée, étaient en droit de s'interroger en voyant s'afficher en grand et à plusieurs reprises le nom de la mutuelle Humanis (Violetta est malade) ou celui de la banque CIC (Violetta a des soucis financiers). « Il s'agit d'un choix du metteur en scène pour être crédible, il n'y a eu aucun achat d'espaces », nous a assuré l'Opéra de Paris. Pas question de critiquer le choix de Simon Stone de transposer l'histoire dans le Paris d'aujourd'hui, mais faut-il des marques pour faire actuel ? ●

Clients abandonnés Crashes en série dans le voyage

Thomas Cook, Aigle Azur, XL Airways : le mois de septembre a été meurtrier dans le secteur du tourisme. À la disparition de ces trois grosses sociétés, il faut ajouter celle, plus discrète, de la plate-forme de réservation hôtelière Amoma qui a laissé, elle aussi, des milliers de voyageurs en plan.

Cette épidémie met en évidence, une fois de plus, la protection à deux vitesses des consommateurs contre les défaillances d'entreprises du voyage. Pour les forfaits incluant vol et hébergement, la réglementation impose aux agences, en ligne ou physiques, de disposer d'une garantie financière qui prend le relais en cas de faillite. Ce dispositif permettra aux clients de

Thomas Cook dont le voyage a été annulé d'être remboursés – moyennant parfois un peu de patience... Rien, en revanche, n'est prévu pour les victimes de l'arrêt des activités d'une compagnie aérienne.

Une lacune que les autorités seraient bien avisées de combler. Le plus tôt sera le mieux... ●

➔ Lire aussi *L'argent envolé des clients d'Aigle Azur*, page 37.



Kiosque
International



ITALIE Toxiques indélébiles

Nos confrères italiens d'Altroconsumo ont vu rouge en analysant

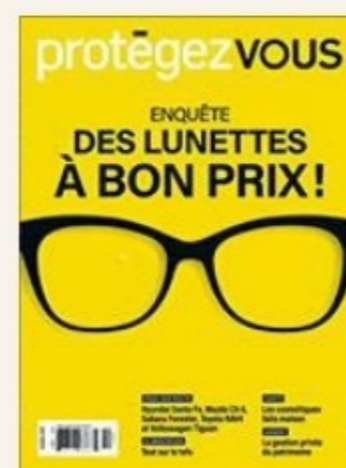
18 paquets de feutres. Deux contenaient des substances problématiques : du toluène, un solvant toxique, dans un stylo bleu, et des isothiazolinones – des conservateurs irritants – dans l'encre verte. *Delusione !* D'autant plus que ces produits sont surtout utilisés par des enfants. Les journalistes ont interpellé le ministère de la Santé. SEPTEMBRE 2019



ALLEMAGNE L'industrie textile fait le minimum

Treize ans après leur analyse des impacts sociaux et environnementaux

de la fabrication de chemises, *Test* a voulu suivre l'évolution du secteur. Certes, les conditions de production se sont améliorées mais la plupart des entreprises accomplissent juste ce qu'impose la loi. Lidl et C&A s'avèrent les plus engagées, loin devant Hugo Boss qui finit dernier. SEPTEMBRE 2019



QUÉBEC Crise de cœur

La fondation Cœur + AVC estime que les symptômes d'une crise cardiaque passent

inaperçus chez 53 % des femmes. La revue québécoise *Protégez-vous* rappelle que les symptômes d'un infarctus du myocarde peuvent varier d'un serrement à la poitrine à un essoufflement en passant par une profonde fatigue. Contactez donc votre médecin au moindre signe inhabituel. OCTOBRE 2019



Courrier Il est passé où, le facteur ?

Le constat

Dans certains quartiers, le courrier n'arrive qu'une ou deux fois par semaine, voire moins.

Le problème

La Poste est censée distribuer le courrier six jours sur sept.

La conséquence

Lettres perdues, convocations reçues en retard... Les désagréments sont nombreux.

Chez Dominique, la dégradation a commencé à Noël dernier. De quotidiens, les passages du facteur se sont faits plus aléatoires, raconte cette habitante de Villebon-sur-Yvette (Essonne). Dans son quartier, la distribution du courrier a fini par s'effectuer au rythme de deux à trois fois... par mois ! « *Quand je reçois du courrier, c'est un gros paquet d'un coup* », raconte-t-elle. Abonnée à un journal quotidien, il lui arrive de recevoir une dizaine de numéros en même temps : « *C'est invraisemblable !* », commente Dominique.

PAS DE COURRIER PENDANT DEUX MOIS

Le cas n'est pas si rare. D'autres témoignages d'une distribution de courrier en déshérence émanent notamment de zones aux portes de Paris. Déjà en fin d'année dernière, plusieurs parlementaires des départements de l'Essonne et du Val-de-Marne ont alerté le gouvernement sur la situation.

Le 27 septembre 2019, la commune d'Igny (Essonne) a assigné La Poste devant le tribunal de grande instance d'Evry. Presque au même moment, celle de Chevilly-Larue (Val-de-Marne) annonçait saisir le Défenseur des droits et l'Autorité de régulation postale, l'Arcep. « *Dans les périodes les plus difficiles, certains quartiers n'ont pas reçu de courrier pendant deux mois* », assure la maire, Stéphanie Daumin. Entre autres désagréments, elle fait état d'assemblées générales de

copropriété annulées faute, pour les convocations, d'être arrivées avant la date de la réunion... Ailleurs, d'autres ont vu leurs relevés bancaires perdus.

Dans combien de communes, de quartiers, La Poste est-elle ainsi incapable d'assurer la distribution du courrier six jours sur sept, comme la loi lui impose, au titre du service universel postal ?

RÉAGISSEZ SI LE PROBLÈME CONTINUE

L'entreprise reconnaît des problèmes localisés, notamment en Essonne, assurant devant faire face à une « *difficulté à recruter des facteurs dans ce département* » pendant plusieurs mois. Un récent renforcement des équipes doit permettre « *d'assurer un retour à la normale* », explique une porte-parole de La Poste.

Des perturbations peuvent s'expliquer par les multiples réorganisations des services postaux, rendues nécessaires par l'effondrement inexorable des volumes de courrier. En l'espace de dix ans, le nombre de plis est passé de 18 à 10 milliards par an.

De l'avis des usagers, les réclamations individuelles auprès des services postaux sont de peu d'effet. Alerter les élus locaux, qui peuvent regrouper les témoignages, peut aider à faire pression sur La Poste. En cas de perturbations durables de la distribution, il est aussi utile d'alerter l'Arcep, chargée du contrôle du service universel postal. Rendez-vous sur la plate-forme en ligne jalerte.arcep.fr ●

BENJAMIN DOURIEZ



CE QUE DIT LA LOI
Article L.1 du code des postes et des communications électroniques : « *Les services de levée et de distribution relevant du service universel postal sont assurés tous les jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles. Le service de distribution est effectué (...) au domicile de chaque personne physique (...).* »

À LA UNE Vêtements

Prêt-à-porter, prêt à jeter ?

Depuis quelques années, nombreux sont les consommateurs qui constatent une baisse généralisée de la qualité de leurs vêtements. En cause : la course aux petits prix et aux collections éphémères...

J'ai acheté un tee-shirt Camaïeu avec de jolis palmiers imprimés. Au bout de quelques semaines, plus un seul palmier n'était entier. Le tee-shirt s'est agrandi, déformé... », témoigne Isabelle. Elle a pourtant bien respecté les consignes de lavage : 30 °C maximum et pas de repassage. Même déception pour Laure, cliente de cette même chaîne depuis de longues années : « La qualité s'est fortement dégradée : tee-shirts dont le col se

déforme, boutons qui ne tiennent pas et vêtements qui se déchirent au premier lavage... » Elle a bien écrit au service clients pour le lui signaler, mais n'a jamais reçu la moindre réponse.

DES DÉFAUTS DANS LA PLUPART DES ENSEIGNES

Camaïeu – qui n'a pas souhaité aborder le problème, arguant « apporter une attention particulière à la qualité de [ses] pièces » – n'est pas un exemple





isolé. Les consommateurs dénoncent des défauts de qualité pour la plupart des enseignes de prêt-à-porter.

Une dégradation générale confirmée par les acteurs du secteur que

Au bout de quelques semaines, le tee-shirt s'est agrandi, déformé.

nous avons sollicités. Elle s'explique avant tout par la course aux petits prix.

« Aujourd'hui, on

est allé très loin dans le challenge du prix. Ça se ressent sur la qualité finale des produits », souligne Élisabeth Govart, consultante et formatrice



à l'Institut français du textile et de l'habillement (IFTH).

Parmi les nombreux témoignages que nous avons reçus, celui-ci : « Au bout de quelques portés et lavages (à 30 °C), les coutures des deux côtés de mes tee-shirts Adidas ne sont plus parallèles et le col se détend. » Benoît regrette ses vieux tee-shirts, achetés il y a vingt-cinq ans, « toujours droits et avec le col à peine détendu ».

LES FABRICANTS OPTENT POUR LE MOINS CHER

Il a été victime de ce qu'on appelle le phénomène du "vrillage". Pour éviter que le tissu ne se déforme après lavage – un problème inhérent au processus de fabrication de la maille jersey –, le fabricant doit appliquer un traitement spécifique. « Pour limiter ce vrillage, soit on tricote dans un

BON À SAVOIR

Selon l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), 100 milliards de vêtements sont vendus chaque année dans le monde. Leur production a doublé entre 2000 et 2014 ! Chaque Français achète en moyenne 9,5 kg de textiles et de chaussures par an, mais n'en trie que 3,6 kg.



sens et puis dans l'autre, soit on recourt à des opérations de fixation avec un traitement chimique », explique Marie Montliaud, chargée de projets innovation et développement durable à la Fédération de la maille, de la lingerie et du balnéaire. Les fabricants ont tendance à opter pour la seconde option, moins chère. Mais si cette étape est réalisée trop rapidement, le tricot vrillera dès les premiers lavages. Selon Élisabeth Govart, les marques auraient enfin pris conscience de ce problème et commenceraient à rectifier le tir.

DES TISSUS PLUS FINS ET PLUS FRAGILES...

Autre défaut qui fait rager les possesseurs de tee-shirts : les petits trous qui apparaissent souvent au niveau du nombril. La faute aux matières légères, selon les spécialistes. Depuis quelques années, le petit haut en coton ou en lin avec un effet flammé (fils irréguliers qui donnent de la transparence) remporte un franc succès. Ici, la mode rejoint les préoccupations économiques des marques, car qui dit grammage léger (il se calcule en grammes par mètre carré), dit moins de matière. « J'ai

Qui dit grammage de plus en plus léger, dit moins de matière.

Mais revers de la maille : ces tissus qui pèsent moins de 140 g/m² se révèlent excessivement fragiles.

... SI FINS QU'ILS S'ACCROCHENT À TOUT

Benoît Wojtenka, cofondateur du site de mode masculine Bonnegueule.fr, avertit : « Cette maille accroche tout. Le zip du jean, la boucle de ceinture, l'étiquette d'un autre vêtement dans le dos, même la repousse des poils sous les aisselles peuvent être fatals. »

L'évolution de la composition des vêtements influe aussi sur leur solidité. Ainsi, en ajoutant de l'acrylique dans les pulls en laine, on facilite lavage et séchage. Mais attention aux bouloches ! Car si le "boulochage" est naturel – même les pulls 100 % laine ou cachemire rejettent un excédent de matière lors des premiers lavages – il va être plus important et perdurer sur un pull mêlant laine et acrylique.

L'exemple le plus flagrant de mauvaise association concerne les jeans, dans lesquels on incorpore de plus

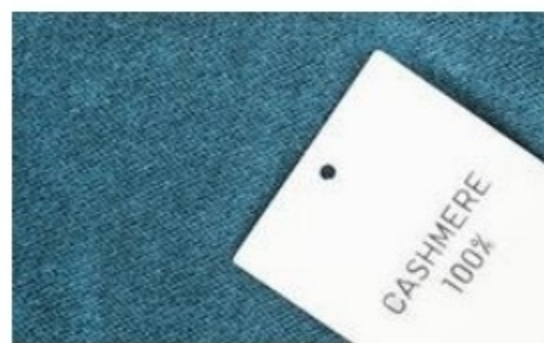
constaté que le grammage diminue d'une année sur l'autre alors que le prix, lui, reste identique », s'amuse Élisabeth Govart.

Cachemire à moins de 100 €, gare à la qualité !

Le prix du cachemire, qui provient de chèvres élevées surtout dans le désert de Gobi, se démocratise. On trouve désormais des pulls 100 % cachemire à partir de 60 €.

• Quid de la qualité ?

« À moins de 100 €, il est impossible d'avoir de la bonne qualité », tranche Louis-Érard Bataille, cocréateur de la marque Hircus. Votre joli pull finira par s'abîmer et se trouer.



• « Plus le poil est long et fin, plus il sera de qualité. Il existe trois catégories : de A, la plus qualitative avec des poils de plus de 36 mm, à C. » Une donnée rarement fournie au client. Par ailleurs, plus il y a de fils,

plus le cachemire sera épais et de qualité... et cher. Mais on trouve aussi de bons cachemires avec peu de fils.

• **Attention au cachemire recyclé, jamais annoncé comme tel :** « On broie de vieux pulls. Le coût est divisé par deux mais ce sont de petites fibres de mauvaise qualité. »

• **Quant à la douceur, ne vous y fiez pas :** certains fabricants n'hésitent pas à ajouter des additifs.



en plus de polyester. Cette matière allège le produit et le rend plus confortable, idéal pour les coupes "slim" ou "skinny", très près du corps. Le lavage et le séchage sont également plus rapides. Accessoirement, le polyester est aussi moins cher que le coton. « Mais il va cisailer la fibre de coton. La forme du jean skin elle-même fait que l'étoffe est très sollicitée. Il va s'user aux genoux, aux fesses, aux poches... », explique Élisabeth Govart. Quant à l'élasthanne, présent dans quasiment tous les jeans, il fragilise aussi le textile, notamment si on utilise le sèche-linge. L'opération de délavage des jeans peut également abîmer le tissu si elle est mal réalisée. Après avoir reçu une dizaine de retours de clientes dont le pantalon



Composition
70 % coton
28 % polyester
2 % élasthanne

Risques
Déchirure
sur les zones
sollicitées

avait craqué, Etam a ainsi constaté un défaut sur une série de jeans. « Le tissu avait été très affaibli lors de son délavage (lavage avec pierre) : il était "brûlé", complètement usé », raconte Claire Barrabé, directrice des collections prêt-à-porter Etam.

L'autre grande cause de la perte de qualité est liée au phénomène de "fast fashion", à savoir le renouvellement rapide des collections – quasiment tous les quinze jours chez certaines marques.

DES CADENCES DE PRODUCTION INFERNALES

Impulsées par de grandes enseignes telles que Primark ou Zara, ces collections éphémères imposent un rythme effréné aux fournisseurs. Nous avons recueilli le témoignage d'Inès*, une agente textile qui fait l'intermédiaire entre des distributeurs tels que Naf-Naf, Cache-Cache, Etam, etc. et des fabricants de tissus en Asie. « Aujourd'hui, il faut produire très vite, la qualité en pâtit, c'est une

évidence, confie-t-elle. Les enseignes veulent suivre les tendances. Elles nous demandent de proposer un imprimé dans la journée, de fournir le coupon fini dans les trois jours et de livrer la production sous dix jours. »

Pour suivre cette cadence infernale, les fournisseurs (de même que leurs sous-traitants) doivent forcément rogner sur certaines exigences de qualité : tissus insuffisamment contrôlés, boutons bâclés, coutures avec moins de fils, etc. « On ne vend plus du prêt-à-porter mais du prêt-à-jeter ! », résume cette professionnelle.

LE PRIX DE VENTE N'EST PAS GAGE DE QUALITÉ

Face à cette baisse de qualité, doit-on se tourner vers des marques plus onéreuses ? « Le prix de vente ne dit rien de la qualité, juge Thomas Huriez, cofondateur de la marque 1083 dont les jeans sont conçus et entièrement fabriqués en France. Le jean Levi's

à 90 € est fabriqué au même endroit et dans les mêmes conditions que le jean H&M à 30 €. La fabrication revient à 10 € dans un

cas comme dans l'autre. Le prix final correspond seulement au positionnement de la marque sur le marché. »

Claire Barrabé, chez Etam, souligne la concurrence rude avec les enseignes à très bas prix : « Depuis trois ans, nous avons décidé de sortir de cette spirale du prix en faisant des matières plus qualitatives. » Elle cite par exemple des manteaux Etam fabriqués avec des tissus italiens « qui ne bougent pas », vendus 150 € au lieu de 80 à 90 € pour ceux fabriqués en Asie.

« Mieux vaut acheter un seul tee-shirt à 60 € que trois à 20 €, insiste

BON À SAVOIR

Trente-deux entreprises majeures du textile ont signé le 23 août le "Fashion Pact". Objectifs de cet engagement volontaire : atteindre zéro émission de gaz à effets de serre d'ici 2050 ; restaurer la biodiversité ; protéger les océans. L'occasion de rendre leurs produits plus solides ? Rien ne le dit. De toute façon, aucune sanction n'est prévue en cas de manquements.

Benoît Wojtenka. Il faut revenir à une démarche plus vertueuse. » À condition que la qualité soit vraiment au rendez-vous à 60 €. Ce qui n'est pas gagné quand on lit les mauvaises expériences vécues par certains clients de Zadig et Voltaire, Comptoir des cotonniers ou Maje, des marques aux prix plutôt élevés.

Notre essai de doudounes (voir p. 15) le confirme : la robustesse n'est pas toujours au rendez-vous avec certains modèles haut de gamme. Le consommateur doit pouvoir identifier ce qui va tenir. Or il ne dispose pas toujours des outils pour ça.

IL FAUT ÊTRE INITIÉ POUR S'Y RETROUVER

Même les marques qui optent pour le qualitatif ne font pas de décryptage. Seuls les initiés sauront, par exemple, qu'une chemise avec un tissage "double retors" sera, certes, deux fois plus chère qu'une chemise classique, mais aussi deux fois plus résistante. Et pour l'heure, il n'existe aucun label sur la solidité et la durabilité des vêtements.

Pour s'y retrouver, il faut donc apprendre : « La clé, c'est l'éducation et la formation pour savoir reconnaître comment a été fait le produit », estime Marie Montliaud de la Fédération de la maille. Chacun a aussi une arme redoutable pour lutter contre la "fast fashion" : acheter moins de vêtements et les porter plus longtemps... ●

FABIENNE LOISEAU

* Son prénom a été modifié.

À vous de jouer

Comment les faire durer

Vous en avez assez des fringues immettables après les avoir à peine portées ? Sachez qu'il est possible de garder ses vêtements longtemps, à condition de suivre ces quelques conseils.

Une règle d'or : n'achetez jamais sur un coup de tête, surtout si le prix semble dérisoire ! Parfois mieux vaut mettre plus cher, quitte à acheter moins. Si vous ne connaissez pas une marque, renseignez-vous sur les forums ou réseaux sociaux.

AYEZ L'ŒIL AVANT D'ACHETER !

Observez attentivement le vêtement convoité. Quelle est sa composition ? Les coutures sont-elles solides ? Regardez le tissu par transparence à la lumière du jour : si vous constatez un fil très peu serré, méfiez-vous des trous qui ne manqueront pas de survenir au moindre accroc. Posez des questions au vendeur sur la qualité de son produit (nombre de fils, grammage, origine de la fibre...).

NE NÉGLIGEZ PAS L'ENTRETIEN

On ne le dira jamais assez : lisez les étiquettes d'entretien, et respectez les consignes ! Vous trouverez le décryptage des différents symboles sur lavermonlinge.com, site édité par le Comité français de l'étiquetage pour l'entretien des textiles (Cofreet). Pour vos lainages et vêtements délicats, optez pour un lavage à froid ou basse température en machine, avec



un essorage très doux, et dans un filet de protection quand la maille est très fine. Un séchage à l'air libre et à plat s'impose pour la laine. Le sèche-linge est à proscrire pour tout vêtement délicat ou contenant de l'élasthanne. Le cachemire aime l'eau : lavez-le régulièrement avec une lessive adaptée ou du shampooing. En revanche, mieux vaut bien aérer ses pulls en laine que les laver. Ils boulochent ? Supprimez les peluches à la main, avec une brosse adhésive ou un rasoir spécial laine.

Aérez et nettoyez régulièrement vos placards, n'y rangez pas de vêtements déjà portés pour ne pas attirer mites et anthrènes. Pour lutter contre les invasions, utilisez pla-

quettes de cèdre, sachets de lavande ou boules de coton humectées d'huiles essentielles (lavande, pin...).

VÊTEMENT DÉTÉRIORÉ ? TOUT N'EST PAS PERDU

Si, malgré toutes vos précautions, votre vêtement finit par se détériorer, il y a des solutions. Retournez chez le vendeur, dans l'idéal avec votre ticket de caisse. Si le défaut est apparu dans les deux ans suivant l'achat, vous pouvez faire valoir la garantie de conformité. Sauf à vous démontrer que le problème est lié à un mauvais usage ou entretien de votre part, le commerçant devra procéder à une réparation, un échange ou un remboursement, selon ce qui l'arrange.

Vous pouvez enfin raccommodez vous-même une couture défectueuse ou un trou dans vos chaussettes. Ou faire appel à un retoucheur professionnel. Si, malgré tous vos efforts, la seule issue est la poubelle, n'oubliez pas que le textile se recycle. Points de collecte sur lafibredutri.fr. ● F.L.

BON À SAVOIR

Vous n'êtes pas doué pour la couture ? Apprenez les gestes de base grâce à de nombreuses vidéos en ligne, ou tournez-vous vers un atelier de couture gratuit (Repair café, certaines ressourceries...) ou payant.



Doudounes Efficaces, mais parfois fragiles

CENTRE D'ESSAIS
12 produits
testés



ROSS HELEN/GETTYIMAGES

La qualité d'un vêtement se juge-t-elle à l'aune de son prix ? Pas en ce qui concerne les doudounes de ville que nous avons testées. Si aucune ne pêche quant à son pouvoir isolant, certains modèles, y compris parmi les plus onéreux, laissent apparaître des fragilités.

Quand le mercure commence à descendre en automne ou lorsqu'il n'est pas encore bien élevé au printemps, un vêtement léger et chaud s'impose. Adoptées à l'origine pour affronter les grands froids des grands espaces, les doudounes se sont vite adaptées à la ville et aux températures de mi-saison. Au fil du temps, elles sont restées des articles prisés. Sont-elles efficaces ? Résistantes ? Pour le savoir, nous avons testé une sélection de douze modèles, six pour femme et six pour homme, choisis pour un usage citadin et des températures extérieures d'une dizaine de degrés. Certaines doudounes sont dotées d'un garnissage synthétique (polyester), d'autres en plumes et duvet. Nous les avons notamment soumises à de redoutables tests de solidité. Afin de disposer du temps nécessaire, les modèles ont été achetés au printemps – raison pour laquelle

certains modèles peuvent être difficiles à trouver en rayon aujourd'hui, remplacés par d'autres plus récents. Nos résultats bousculent certaines idées reçues.

UNE ÉCHELLE DE PRIX DE 15 À 280 €

Le prix moyen des doudounes testées est de 110 €. Mais il y a de grands écarts puisque les tarifs s'échelonnent de 15 à 280 €, soit un écart de 1 à 19 ! Plus surprenant, les doudounes les mieux notées à nos tests ne sont pas les plus chères – bien au contraire ! Des modèles pour femme à 50 €, voire moins, affichent de meilleurs scores que le modèle Pyrenex à 280 €, dont le tissu présente quelques faiblesses. Chez les hommes,

Une doudoune à 15 € qui surpasse des grandes marques.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Cet essai a été réalisé en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe).

• **Nous avons réalisé des tests de résistance à l'abrasion des tissus** extérieurs et de la doublure (50 000 cycles de frottement à sec et 20 000 en humide) et de résistance des fermetures à glissière (5 000 cycles).

• **Des tests d'arrachement par traction** ont permis d'évaluer la résistance à la déchirure des tissus.

• **Les éventuelles dégradations** liées à l'entretien sont évaluées après avoir soumis les doudounes à trois cycles de lavage/séchage.

• **Les capacités d'isolation au froid** et de respirabilité sont évaluées selon la norme Iso 11092.

• **Des substances chimiques préoccupantes** ont été recherchées : le formaldéhyde, des phtalates, des polychlorobiphényles, les chlorophénols, le diméthylfumarate, des métaux lourds, des retardateurs de flamme, des composés organostanniques, des isothiazolinones, des composés perfluorés et polyfluorés.

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.

- Référence
- Prix indicatif
- Garnissage

- Certification liée aux plumes/duvet
- Doublure
- Pays de fabrication annoncé

Solidité (50 %)

Résistance à l'abrasion

- Tissu extérieur
- Doublure

Résistance des coutures

- Liaison manche/tronc
- Poche

Résistance à la déchirure

- Tissu extérieur
- Doublure
- Poche

Endurance de la fermeture à glissière

Évolution après lavages (30 %)

- Variation des dimensions
- Changement d'aspect

Propriétés (10 %)

- Isolation du froid
- Respirabilité

Substances chimiques préoccupantes (10 %)

NOTE GLOBALE (100 %)

(1) Référencée aussi NH100 (8370601). (2) Information uniquement donnée

cette absence de corrélation entre le prix et la qualité est encore plus flagrante.

Sur la première marche du podium se place une doudoune de Decathlon, qui n'a pas flanché lors de nos différents tests de résistance. Cet article, que nous avons acheté 15 €, surclasse les vestes de marques Tommy



DOUDOUNES POUR HOMME

Decathlon	Adidas	Tommy Hilfiger	Zara	The North Face	Uniqlo
Arpenaz 20 Man	Varilite Hooded	Matelassée	Veste légère matelassée	Veste travail	Ultra légère
0752957 ⁽¹⁾	BQ7782	DMODM05418	6096/450	39N5	400504
15 €	120 €	170 €	60 €	230 €	70 €
100 % polyester	80 % duvet 20 % plumes (canard ⁽²⁾)	100 % polyester ⁽³⁾	100 % polyester	90 % duvet 10 % plumes (oie)	90 % duvet 10 % plumes (non indiquée)
Non applicable	Non	Non applicable	Non applicable	Oui (Label R. D. S.)	Non
100 % polyester	100 % polyester	100 % polyester ⁽³⁾	100 % nylon	100 % polyester	100 % polyamide
Vietnam	Chine	Chine	Chine	Chine	Chine
++	++	++	++	+	-
++	+	+++	++	+	++
+	+	++	++	+	++
++	+++	+	+	+	++
+++	+++	+++	+++	+++	++
+++	+	-	+++	+	+
+++	+	-	+++	+	+
+++	+++	+++	+++	+++	-
++	+	-	-	+	++
++	+	-	-	+	++
+++	++	++	+++	++	++
+	+	+++	++	+	+
++	++	+	++	++	+
+++	+++	+++	+++	+++	+++
15/20	13,5/20	13/20	13/20	12,5/20	12/20

pour le duvet. (3) Annoncé en fibre recyclée sur le site Internet, mais aucune information n'est donnée sur le produit.

Hilfiger et The North Face, dix à quinze fois plus chères. La renommée des grandes marques n'est donc pas synonyme de meilleure qualité.

DES COUTURES QUI ONT DES FAIBLESSES

► **L'abrasion des tissus** correspond à l'usure des doudounes due aux frot-

tements. Suite à nos essais (à sec et humide), le revêtement extérieur du modèle femme Kiabi s'est montré le plus faible avec l'apparition d'un trou en fin de test. Le modèle pour homme Tommy Hilfiger a été le plus résistant. Les modèles H&M, Camaieu, Pyrenex, Zara, Uniqlo et Decathlon ont affiché de bons résultats. Pour ce

qui est des tissus des doublures, tous se sont avérés au minimum "acceptables". Celui de la Patagonia se montrant le plus résistant.

► **Les coutures** de la doudoune pour femme Kiabi sont les plus fragiles. Surtout celles liant les manches et le tronc qui sont sanctionnées d'un "très insuffisant". Plus de la moitié

✓ *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.



DOUDOUNES POUR FEMME

	H & M	Asos	Patagonia	Camaieu
• Référence	Poids plume 0659460001	Ultimate 1253353	Down Sweater Jacket 84683	Légère matelassée à capuche 519678_0902E19/ 0902 /MVICTORIA
• Prix indicatif	40 €	51 €	230 €	50 €
• Garnissage	80 % duvet 20 % plumes (canard)	100 % polyester ⁽¹⁾	90 % duvet 10 % plumes (oie)	70 % duvet 30 % plumes (Canard)
• Certification liée aux plumes/duvet	Non ⁽²⁾	Non applicable	Oui (label G. T. D.)	Non
• Doublure	100 % polyamide	100 % polyester ⁽¹⁾	100 % polyester recyclé	100 % polyamide
• Pays de fabrication annoncé	Chine	Chine	Bangladesh	Chine
Solidité (50 %)	++	++	++	++
Résistance à l'abrasion				
• Tissu extérieur	++	+	+	++
• Doublure	++	++	+++	++
Résistance des coutures				
• Liaison manche/tronc	++	+	+++	+++
• Poche	+++	+++	+++	+++
Résistance à la déchirure				
• Tissu extérieur	+++	(3)	+++	++
• Doublure	+++	+++	+++	++
• Poche	+++	(3)	+++	++
Endurance de la fermeture à glissière	+++	+++	+++	+++
Évolution après lavages (30 %)				
• Variation des dimensions	+	++	+	-
• Changement d'aspect	++	+++	++	++
Propriétés (10 %)				
• Isolation du froid	+	+++	+	+
• Respirabilité	++	-	++	++
Substances chimiques préoccupantes (10 %)	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	14,5/20	14,5/20	14/20	13/20

(1) Annoncé en fibre recyclée sur le site Internet, mais aucune information donnée sur le produit. (2) Label R. D. S. annoncé sur le site Internet du fabricant (aucune information sur le produit). (3) Le design des coutures réalisation de l'essai.

des marques obtiennent un "bon" ou "très bon" pour leur liaison manches/tronc et dix sur douze un "très bon" pour les coutures de leurs poches.

➤ **La résistance à la déchirure** des tissus extérieurs de quatre modèles (H&M, Patagonia, Decathlon et Zara) est notée "très bon" quelle que soit la partie de la doudoune testée (tissu

extérieur, doublure et poches). Les tissus extérieurs et de la doublure des modèles Pyrenex et Tommy Hilfiger, pourtant parmi les plus chers (respectivement 280 et 170 €), se montrent les plus fragiles.

➤ **La fermeture à glissière** de la doudoune pour homme Uniqlo est la seule à avoir craqué avant la fin des

5 000 cycles de l'essai. Aucun autre modèle de notre échantillonnage n'a montré de dégradation notable.

ELLES SUBISSENT LES AFFRES DU TEMPS

➤ **Des variations de longueur** sont constatées après lavages et séchages de certaines doudounes. Elles



Pyrenex	Kiabi
Doudoune Eulalie HWK064P410836	Légère matelassée WC781
280 €	20 €
90 % duvet 10 % plumes (canard)	100 % polyester
Non	Non applicable
100 % polyamide	100 % polyester
France	Chine
++	+
++	-
++	++
+++	--
+++	+
-	-
-	+++
-	+++
+++	+++
+	++
-	++
++	+++
+	+
++	++
+++	+++
13/20	13/20

n'a pas permis un prélèvement de la surface nécessaire pour la

Quels labels sur les doudounes ?

• **Un label relatif à l'origine des plumes et du duvet** (soit R. D. S. pour *Responsible down standard*, soit G. T. D. pour *Global traceable down*) est affiché sur deux des doudounes testées. Ces labels portent sur le bien-être animal. Ils interdisent notamment le gavage des animaux d'où proviennent les plumes, de même que

l'arrachage des plumes sur animaux vivants. • **Différents labels environnementaux** existent (Ecolabel européen, Ecocert textile, Oeko-Tex...). Mais il n'est pas facile de choisir une doudoune affichant l'un de ces signes de qualité : d'ailleurs, au moment de notre test, aucun modèle n'a été trouvé sur le marché.

• **La doudoune de l'enseigne Decathlon affiche une « note environnementale ».** Il ne s'agit pas d'un label, mais d'une évaluation de l'impact au long du cycle de vie. Réalisée à partir de données publiques fournies par l'Agence de l'environnement (Ademe), elle est attribuée sur une échelle de A à E. Le modèle testé est noté B.

les vêtements Asos, Kiabi, Uniqlo et Decathlon qui obtiennent un "bon".

➤ **De menus changements d'aspect** (perte de gonflant ou de volume, changement de teintes, froissage) sont apparus sur huit des douze modèles après les trois lavages auxquels nous les avons soumis. Mais rien de rédhibitoire. Quatre modèles, tous en garnissage synthétique (Asos, Kiabi, Decathlon et Zara), n'ont présenté aucun changement, d'où leur note "très bon".

LUTTE CONTRE LE FROID ET L'HUMIDITÉ

➤ **Le pouvoir isolant** est quasiment impossible à déterminer en magasin. Quand des informations sont indiquées, elles ne permettent pas la comparaison entre les produits. Nos essais battent en brèche une idée reçue : les doudounes avec un garnissage de plumes et de duvet, matériau naturel et réputé le meilleur, ne se sont pas montrées systématiquement plus performantes que celles avec un garnissage synthétique. Une des raisons est à trouver dans la quantité et l'épaisseur très variables utilisées. Les meilleurs résultats ont été obtenus par des modèles pour femme et homme avec un garnissage en polyester ("très bon" pour Asos et Tommy

Hilfiger, "bon" pour Zara). Les neuf autres doudounes décrochant la note "acceptable".

➤ **En matière de respirabilité**, c'est-à-dire la capacité à évacuer l'humidité due à la transpiration, neuf des douze doudounes décrochent la note "bon". Deux (Uniqlo et Tommy Hilfiger) celle d'"acceptable". Seule le modèle Asos pêche ici (noté "insuffisant"). Une bonne nouvelle pour les consommateurs : nous avons réalisé des analyses sur des substances chimiques préoccupantes, comme des phtalates, des métaux lourds ou des composés perfluorés. Aucune des doudounes analysées n'en contient. ●

PASCAL NGUYËN. Ingénieur : CHARLES BABIN

À retenir

- **Le prix n'est pas un indicateur de solidité. Pour preuve, les meilleurs modèles sont parmi les moins chers.**
- **Le point faible le plus fréquent concerne la résistance à la déchirure : plusieurs modèles sont pris en défaut pour leur tissu extérieur et/ou pour la doublure.**
- **Nos tests d'isolation ont démontré que les garnissages en fibres synthétiques pouvaient faire jeu égal, voire surpasser, ceux en plumes et en duvet.**

PHOTOS PRODUITS : J. CHISCANO/«60»

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
par PATRICIA CHAIROPOULOS, ADÉLAÏDE ROBERT AVEC ERWAN LE FUR

La santé a un prix

Chaque Français dépense en moyenne 3 037 € par an pour sa santé, d'après le bilan de la direction des statistiques du ministère des Solidarités et de la Santé (Drees) sur les dépenses de santé en 2018. Mais il ne paye que 214 €, l'un des restes à charge (RAC) les plus faibles d'Europe. Le RAC le plus important concerne encore l'optique, mais il baisse depuis l'arrivée des contrats collectifs de complémentaires santé. ●



Nous sommes tous imprégnés de produits nocifs

Bisphénols, parabènes, éthers de glycol... le niveau d'imprégnation de 70 polluants a été mesuré sur plus de 1000 enfants et 2500 adultes en France. Une photographie éloquent.

L'étude Esteban, menée par l'agence nationale Santé publique France entre 2014 et 2016, est révélatrice de notre degré de contamination par des polluants avérés ou suspectés cancérigènes ou perturbateurs endocriniens.

Six familles ont été recherchées : bisphénols, phtalates, parabènes, éthers de glycol, retardateurs de flammes bromés et composés perfluorés. Verdict ? La population est largement imprégnée par ces substances, surtout les enfants, et, pour les éthers de glycol, à des degrés parfois supérieurs aux seuils sanitaires. La restriction des éthers de glycol et du bisphénol A ne date que de 2015, au milieu de l'étude. Les résultats confirment qu'il était temps d'agir...

Cette photographie révèle aussi des facteurs corrélés aux plus fortes imprégnations. Une faible aération du logement est liée à des taux élevés de bisphénols et phtalates chez l'enfant et de composés perfluorés et retardateurs de flammes bromés chez l'adulte.

Limitez cosmétiques et aliments préemballés

Le recours aux cosmétiques, lui, est associé à des taux élevés de phtalates chez l'enfant et d'éthers de glycol et de parabènes chez l'adulte. Et la consommation d'aliments préemballés à la présence de bisphénols chez l'adulte et l'enfant... Autant de facteurs sur lesquels il est possible d'agir. ● A. R.

18 %



des adolescents en classe de troisième sont en surpoids, selon les dernières statistiques du ministère de la Santé. Un chiffre en légère progression depuis une dizaine d'années, et qui serait en partie lié à l'origine sociale. Prise régulière d'un petit déjeuner, pratique d'un sport et limitation du temps passé devant les écrans sont les trois habitudes reconnues qui réduisent le risque de surpoids.



Cryothérapie : le coup de froid de l'Inserm

La cryothérapie corps entier consiste à s'exposer, tête comprise, à un froid sec (-110 °C à -170 °C) pendant deux à trois minutes. Proposée initialement aux sportifs de haut niveau afin de prévenir ou traiter des douleurs musculaires, elle l'est aujourd'hui à des fins de bien-être ou pour améliorer des symptômes

inflammatoires ou neurologiques. Mais ces allégations reposent sur des études de qualité insuffisante, juge l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). En aucune façon la cryothérapie ne peut revendiquer de traiter efficacement des pathologies sévères. Son intérêt n'est pas prouvé alors que ses risques sont avérés : brûlures, maux de tête, urticaire chronique au froid, inflammation de la graisse sous-cutanée... ●

Alcool et grossesse : il est où, le picto ?

En 2017, la ministre de la Santé s'était engagée à ce que le "zéro alcool pendant la grossesse" ne soit plus un détail de l'étiquetage des produits alcoolisés. Deux ans après, sept associations déplorent qu'il soit « toujours aussi grossièrement invisibilisé par un choix de taille, de position et de couleur qui ne doit rien au hasard ». Rappelons qu'il s'agit de la première cause de handicap d'origine neuro-développementale évitable... ●

Manger propre, ça se paie !

Terminée, l'ère des additifs à gogo ? C'est en tout cas le souhait de nombreux consommateurs, lassés de voir les longues listes d'ingrédients sur les emballages des biscuits, plats préparés et autres céréales de petit déjeuner. De fait, les industriels font des efforts. En témoigne le « Clear Cola » lancé récemment par E.Leclerc : un cola transparent sans colorant, ni arôme artificiel... mais deux fois plus cher que la version classique de la même marque. Certes, la suppression des additifs peut coûter cher en recherche et développement, matières premières, équipement, etc. Il faut aussi compter avec l'aubaine marketing... Choisir un produit "propre", ça se paie. ●



Question santé ?



La réponse de l'expert
Olivier Vitrac
Chargé de recherche
à l'Inra*

Peut-on réutiliser ses bouteilles d'eau comme gourde ?

NON. L'utilisation répétée d'une bouteille d'eau en plastique augmente l'exposition de la bouteille aux facteurs extérieurs (lumière et température), ainsi que la durée de contact avec son contenu. Le risque de relargage des produits de dégradation du plastique est donc plus élevé. Ce risque est toutefois minime s'il est question de réutiliser la bouteille sur une courte période (2 ou 3 jours). Rappelons aussi que ces bouteilles peuvent difficilement être lavées. Elles supportent mal les températures supérieures à 60 °C et présentent donc un risque de contamination microbienne. Dernier point : elles sont conçues pour un usage unique. Plus elles intègrent tardivement la boucle du recyclage, moins le plastique sera de bonne qualité. Si la réutilisation se généralisait, la qualité des bouteilles – nombre d'entre elles sont recyclées – en pâtirait... ●

* Institut national de recherche agronomique

focus sur

Le curcuma

Qu'est-ce que c'est ?

Épice d'Asie du Sud-Est, il se présente sous la forme d'une poudre extraite de la racine d'une plante de la famille du gingembre.

À quoi sert-il ? On lui prête des propriétés anti-inflammatoires, antiagrégantes

mais aussi d'hypothétiques propriétés anticancéreuses. En réalité, le curcuma a peu d'efficacité car son absorption par l'organisme est faible. Le poivre noir (pipérine) l'améliore. Les compléments alimentaires utilisent donc en général une forme de curcu-

mine, son principe actif, dont la biodisponibilité est améliorée et à forte concentration.

Quels sont ses risques ? Il est contre-indiqué sous forme de complément alimentaire chez les personnes sous anticoagulant du fait de ses effets antiagrégants. Il inter-

agit aussi avec de nombreux

médicaments dont il peut augmenter les effets indésirables ou diminuer l'activité, selon les cas. Il est donc capital de signaler la prise de curcuma à son médecin. ●





Couches pour bébés : du mieux

D'après les contrôles et auditions menés par la Répression des fraudes, les fabricants de couches pour bébés semblent globalement respecter leurs engagements pris en février dernier : éliminer les substances allergisantes, mieux informer les consommateurs sur la composition des produits, et faire un diagnostic des approvisionnements en matières premières et des procédés de fabrication. Rendez-vous au premier semestre 2020, avec le bilan des contrôles officiels. ●

Le microbiote apprécie le vin rouge

D'après une étude de l'établissement d'enseignement supérieur *King's College London*, le vin rouge favoriserait la diversification des bonnes bactéries du microbiote intestinal, probablement grâce sa richesse en polyphénols. Les chercheurs n'ont pas observé cet effet bénéfique pour d'autres boissons alcoolisées telles que la bière, le cidre, les spiritueux ou encore le vin blanc. Mais quelle que soit sa source, n'oubliez pas que l'alcool reste dangereux pour la santé... ●

C'EST NOUVEAU

Les confiseries et boissons au chanvre

Acheter une bière, une boisson végétale ou des biscuits au chanvre n'a rien d'illégal en France. Son utilisation comme ingrédient se banalise peu à peu, en particulier dans les produits bio. Il n'y a aucun risque d'addiction. En effet, la culture en Europe se concentre sur la variété *Cannabis sativa L.* (et non *Cannabis indica*), dont le taux de THC (9 - tétrahydrocannabinol), la principale substance psychoactive de la plante, ne doit pas dépasser 0,2 %... et 0 % dans le produit fini.

Le cadre légal

En alimentaire, seules les graines et les fibres sont autorisées. Selon le rappel de la Mission interministérielle de lutte contre les drogues, l'utilisation des tiges, feuilles et fleurs est proscrite car elles concentrent le CBD, l'autre substance active de la plante : son effet relaxant est utilisé dans le cannabis thérapeutique, encadré et actuellement en phase d'expérimentation en France.

Quelle utilité ?

Que l'on apprécie leur goût ou leur image un peu « sulfureuse », les aliments à base de chanvre ont surtout des atouts nutritionnels. Ils se distinguent notamment par une forte teneur en protéines (environ 25 g pour 100 g de graines) de bonne qualité, et une proportion en oméga 3/oméga 6 optimale pour la santé humaine, surtout avec l'huile de chanvre. ●



VU/LU

Acupuncture, hypnose... pour ou contre ?

À l'heure où les Français témoignent d'un véritable engouement pour les quelque 400 médecines complémentaires répertoriées, ce livre éclaire sur ce qui participe à leur essor et fait le point sur leurs bénéfices comme sur leurs risques et leurs dérives. Les regards apportés sont pluriels : professionnels de santé, patients, élus, experts s'y expriment et nous font découvrir, au fil des pages, le subtil équilibre à garder entre l'intégration de ces pratiques et la vigilance à maintenir. ●



Médecines complémentaires et alternatives, pour ou contre ? Sous la direction de Véronique Suissa, Serge Guérin, Dr Philippe Denormandie, éd. Michalon, sept. 2019, 24 €. ●

"Le" geste qui sauve

Une étude menée par le Centre d'expertise de morts subites de Paris montre que la survie après un arrêt cardiaque lors d'une activité sportive atteint maintenant 60 %. Une amélioration principalement liée à la hausse des réanimations cardio-pulmonaires (RCP) réalisées par des témoins. Celles-ci multiplient par huit les chances de survie. Une bonne raison d'encourager l'enseignement de la RCP au grand public. ●



R. HELEN/ISTOCK

Nutrition

Les enfants mangent trop de sucres

Zoom

Les chiffres officiels le confirment : nos bambins avalent bien trop de sucres. Pour revenir à un niveau plus raisonnable, attention au goûter, concentré de produits sucrés...

Selon l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), nos enfants consomment trop de sucres, et ce dans toutes les tranches d'âge. Ainsi, 75 % des 4-7 ans, 60 % des 8-12 ans et 25 % des 13-17 ans ont des apports excessifs en sucres, selon un avis rendu en juin. On parle ici des sucres simples comme le fructose, le saccharose (le sucre blanc) ou encore le glucose, largement utilisés dans les confise-

ries, les pâtisseries et biscuits, les boissons sucrées. Pour ces dernières, « c'est un verre maximum par jour, en sachant que les jus de fruits, qu'ils soient frais ou industriels, contiennent globalement les mêmes teneurs en sucres », explique Sabine Houdard, coordinatrice scientifique de l'Unité d'évaluation des risques liés à la nutrition, à l'Anses. Idéalement, cette consommation doit rester occasionnelle.

REVOIR LA COMPOSITION DU GOÛTER

Prudence également avec les produits laitiers de type boissons chocolatées ou desserts lactés : certes indispensables pour les apports en calcium, les recettes de certaines références sont très sucrées.

Quels qu'ils soient, ces aliments sont « fréquemment proposés au moment du goûter pour les enfants de 4 à 17 ans, » peut-on lire dans le rapport

de l'agence. La solution ? « Les substituer par d'autres aliments plus intéressants qualitativement tels que les produits laitiers sans sucres ainsi que des fruits frais et des fruits à coque », explique Sabine Houdard. voire supprimer cette collation si l'enfant n'a pas faim...

UN MARKETING OFFENSIF NON ENCADRÉ EN FRANCE

Reste que les produits destinés aux jeunes consommateurs affichent un marketing offensif : tout est bon pour les séduire. En rayon, on trouve ainsi des dizaines de personnages et animaux, tous plus sympathiques les uns que les autres, ornant les emballages d'aliments souvent gras et sucrés comme les céréales de petit déjeuner ou les paquets de biscuits. Cette pratique n'est malheureusement pas encadrée en France, contrairement à plusieurs pays européens comme l'Angleterre, l'Irlande, la Suède et tout récemment les Pays-Bas. • PATRICIA CHAIROPOULOS

En manque de calcium

57 % des garçons de 13-15 ans et 80 % des filles de 16-17 ans risquent de manquer de calcium. Pour y pallier, l'agence recommande de « favoriser les produits laitiers frais, nature ou peu sucrés, dans des quantités proches de celles des adultes », ou, pour les enfants qui en mangent peu, « les légumes feuilles, légumineuses et certaines eaux minérales ».



PATRICK HEAGNEY/ISTOCK

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 celle la plus proche de chez vous.

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

27, rue des Tanneries, 75013 Paris.
TÉL.: 01 44 53 73 93
E-MAIL: contact@adeic.fr
INTERNET: www.adeic.fr

Afoc (Association Force ouvrière consommateurs)

141, av. du Maine, 75014 Paris.
TÉL.: 01 40 52 85 85
E-MAIL: afoc@afoc.net
INTERNET: www.afoc.net

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

150, rue des Poissonniers, 75883 Paris Cedex 18.
TÉL.: 01 53 09 00 29
E-MAIL: consom@leolagrange.org
INTERNET: www.leolagrange-conso.org

CGL (Confédération générale du logement)

29, rue des Cascades, 75020 Paris.
TÉL.: 01 40 54 60 80
E-MAIL: info@lacgl.fr
INTERNET: www.lacgl.fr

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)

59, bd Exelmans, 75016 Paris.
TÉL.: 01 56 54 32 10
E-MAIL: clcv@clcv.org
INTERNET: www.clcv.org

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)

19, rue Robert-Schuman, 94270 Le Kremlin-Bicêtre.
TÉL.: 09 71 16 59 05
E-MAIL: cnafal@cnafal.net
INTERNET: www.cnafal.org

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
TÉL.: 01 48 78 82 74
E-MAIL: cnafc-conso@afc-france.org
INTERNET: www.afc-france.org

CNL (Confédération nationale du logement)

8, rue Mériel, BP 119, 93104 Montreuil Cedex.
TÉL.: 01 48 57 04 64
E-MAIL: cnl@lacnl.com
INTERNET: www.lacnl.com

CSF (Confédération syndicale des familles)

53, rue Riquet, 75019 Paris.
TÉL.: 01 44 89 86 80
E-MAIL: contact@la-csf.org
INTERNET: www.la-csf.org

Familles de France

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

Familles Rurales

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

Fnaut (Fédération nationale des associations d'utilisateurs des transports)

32, rue Raymond-Losserand, 75014 Paris. TÉL.: 01 43 35 02 83
E-MAIL: contact@fnaut.fr
INTERNET: www.fnaut.fr

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

263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex. TÉL.: 01 55 82 84 05
E-MAIL: indecosa@cgt.fr
INTERNET: www.indecosa.cgt.fr

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

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

Unaf (Union nationale des associations familiales)

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne

17, rue Richepin, 63 000 Clermont-Ferrand.
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: u.r.o.c@wanadoo.fr

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté

2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7, 21068 Dijon cedex.
Dijon : TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrc-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

Maison de la consommation et de l'environnement

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre Val de Loire

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

CORSE

CTRC Corse

Les Salines 1, Tour I, Rue François Pietri, 20290 Ajaccio.
TÉL.: 04 95 22 24 39
E-MAIL: ctrc.corse@wanadoo.fr

GRAND EST

Union pour la consommation Grand Est

7, rue de la brigade d'Alsace Lorraine, BP 6, 67064 Strasbourg cedex.
Strasbourg : 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

ÎLE-DE-FRANCE

CTRC Île-de-France

100, boulevard Brune, 75014 Paris.
TÉL.: 01 42 80 96 99
INTERNET: www.ctrc-iledefrance.fr

NORMANDIE

CTRC Normandie

Maison des solidarités, 51, quai de Juillet, 14000 Caen.
TÉL.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.net

NOUVELLE AQUITAINE

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine

Antenne Limousin et siège social
5, rue du Docteur Jacquet, 87000 Limoges. TÉL.: 05 55 77 42 70
E-MAIL: ctrc.alpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrcalpc.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
TÉL.: 05 49 45 50 01. E-MAIL: ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

TÉL.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

OCCITANIE

Union des CTRC d'Occitanie

1, avenue Maurice Hauriou, résidence Port Garaud, 31 000 Toulouse.
Toulouse : TÉL.: 05 61 62 37 41
E-MAIL: contact@ctrc-mp.fr
INTERNET: www.ctrc-mp.fr
Montpellier : TÉL. 04 67 65 04 59
E-MAIL: ctrc@conso-languedocroussillon.org
INTERNET: www.conso-languedocroussillon.org

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur

23, rue du Coq, 130001 Marseille.
TÉL.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrc-paca.org
INTERNET: www.ctrc-paca.org

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



Gants démaquillants **Séduisants mais pas si écolos**

CENTRE
D'ESSAIS
10
produits
testés



L'un des objectifs des gants démaquillants : limiter les déchets. Ils signeraient l'abandon de produits et du coton à usage unique. Mais sont-ils efficaces et vraiment écologiques ?

Après les chiffons microfibres, place aux gants démaquillants en microfibres. Dans les deux cas, plus besoin de les imbiber de produits, la composition et le tissage suffisent à les rendre efficaces. Afin de vérifier si les gants répondent aux attentes, «60» a demandé à une centaine de femmes de tester dix références. La plupart ne connaissaient pas le concept et ont été immédiatement séduites à l'idée de participer.

DÉCEVANT POUR LA ZONE DES YEUX

► **Bonne nouvelle : l'efficacité est au rendez-vous**, sans être révolutionnaire. Les gants Lapiglove et Vitalis arrivent en tête. Ils sont performants, y compris avec des maquillages longue tenue ou déposés en quantité importante (aucun maquil-

lage waterproof ne devait être utilisé dans le cadre de cet essai). Pour Vitalis, l'efficacité se vérifie sur le visage, les lèvres et même les yeux, zone où la plupart des autres gants affichent une moindre performance. Les modèles Sephora, Glov, Lytess et Yves Rocher ont particulièrement déçu pour la zone des yeux. « C'est moins efficace, même avec de l'eau tiède », souligne l'une des testeuses.

DES GANTS PLUS OU MOINS FACILES À ENFILER

Une remarque qui ne surprend pas Isabelle Gallay, dermatologue à Dijon et membre de la Société française de dermatologie (SFD) : « Il faut imprégner ces gants d'eau chaude pour favoriser l'élimination de toutes les impuretés, l'eau tiède ne suffit pas. » Mais mieux vaut ne pas

Les bouclettes resserrées et de taille moyenne (photo 1) sont plus efficaces que les poils plus doux ou de moindre densité (photo 2).

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 à l'unité

	Lapiglove Gant démaquillant à l'eau	Vitalis Gant soin du visage et du corps	Clarins Gant démaquillant visage réutilisable
Prix indicatif à l'unité	16 € ⁽¹⁾	13,90 €	15 €
Efficacité démaquillante (50 %)	++	++	++
Confort du démaquillage (25 %)	++	++	++
Esthétique et taille (15 %)	++	++	++
Résistance au lavage (5 %)	+++	++	+++
Étiquetage (5 %)	++	++	++
NOTE GLOBALE (100 %)	16/20	15,5/20	15/20

(1) 1 grande taille et 1 petite taille

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Neuf modèles de gants démaquillants à l'eau** et un gant avec actifs (Lytess) ont été testés chacun une semaine par une centaine de femmes habituées à se démaquiller avec des produits spécifiques.
- **Les gants ont été lavés une fois en machine avant usage, puis lavés à la convenance des utilisatrices.**
- **Les testeuses devaient utiliser du maquillage non waterproof.**

frotter, cela irriterait la paupière et arracherait les cils.

► **Côté confort d'utilisation**, les gants les plus appréciés sont doux. Le gant Sephora se distingue sur ce critère, mais il laisse des peluches noires et surtout n'offre pas l'effet "peau nette" escompté. « Comme si le gant avait étalé le maquillage ou qu'il y avait du gras dedans », décrit une utilisatrice. La taille importe aussi : les modèles Clarins, Glov, H₂O at Home, Cout'cœur ont été pénalisés par leur petite taille, les utilisatrices regrettant de ne pouvoir y enfiler facilement la main. Pour les autres critères de choix, difficile de se prononcer.

						
Avril Gant démaquillant à l'eau	Sephora Gant démaquillant à l'eau	Glov Hydro démaquillage	Lyless Gant perfection 3 en 1	Yves Rocher Gant démaquillant	H₂O at Home H ₂ bio - Microfibre démaquillante	Cout'Cœur Gant démaquillant uniquement à l'eau
5 €	10 €	11,90 €	17,90 €	10,90 €	7,50 €	5,90 €
++	++	++	++	++	++	++
++	++	++	++	++	++	++
++	++	+	++	++	-	+
+++	+++	+++	+++	+++	+++	++
+	++	+++	+++	++	+++	+
15/20	15/20	14,5/20	14/20	14/20	14/20	13,5/20

➤ **La plupart des gants étudiés sont 100 % polyester**, sauf Vitalis et Glov (70 % polyester, 30 % polyamide) et le modèle Clarins biface (l'une 60 % coton, 40 % polyester et l'autre 100 % coton). Le polyamide, plus cher, est réputé améliorer la performance nettoyante : Vitalis semble le confirmer, mais ça ne se vérifie pas pour Glov. Lyless, seul gant avec des actifs démaquillants intégrés, n'apparaît pas plus performant.

➤ **Malgré une efficacité jugée satisfaisante**, les gants n'ont pas conquis toutes nos testeuses : les intentions d'achat des produits les mieux notés n'atteignent pas 75 %. Les gants Yves Rocher et H₂O at Home ne dépassent

pas 50 %. Les points négatifs varient. La couleur noire déplaît parce qu'elle empêche de voir l'efficacité démaquillante, mais le blanc également parce que la saleté est trop visible...

BEAUCOUP D'EAU POUR LE RINÇAGE

➤ **L'aspect écologique est aussi questionné** : la consommation d'eau nécessaire au rinçage est pointée du doigt, surtout avec les petits gants. Le gant est en effet rincé plusieurs fois au cours du démaquillage. Et, « pour assurer une bonne hygiène du gant, il faut le savonner, bien le rincer et le sécher à l'air libre après chaque utilisation », rappelle la dermatologue.

À retenir

- L'efficacité est bonne sur le visage et les lèvres, mais déçoit pour les yeux : il faut bien imbiber les gants d'eau chaude et ne pas trop frotter.
- Les gants qui englobent la main avec une ouverture élastiquée et une petite attache sont les plus pratiques.
- L'aspect écolo est séduisant, mais attention à la consommation d'eau...
- Rappel : la plupart sont lavables en machine à 40 °C, mais n'utilisez ni Javel, ni assouplissant !

➤ **S'il n'est peut-être pas parfaitement écolo**, le gant permet quand même d'éviter le duo coton + démaquillant pendant au moins trois mois, la durée de vie annoncée par certains fabricants. Ses microfibrilles remplacent les agents tensioactifs, présents dans la plupart des démaquillants, qui modifient souvent le pH de la peau et déséquilibrent la flore. Ce produit serait donc « particulièrement intéressant pour les peaux fragiles qui, en général, ne supportent même pas l'eau micellaire », souligne le D^r Isabelle Gally.

ADÉLAÏDE ROBERT
Ingénieure : JUSTINE BERTEAU

Le
choix
de
60



16/20 Lapiglove - 16 €

La meilleure note de notre sélection. Son prix est raisonnable, car l'emballage contient deux gants : un grand pour la maison et un petit pour voyager léger, selon la marque. Sa fabrication serait 100 % française. Attention toutefois aux fausses promesses : le site Web le dit « antiallergique », alors qu'il n'est qu'hypoallergénique. Il ne lutte pas contre les allergies, mais ne présente pas de risques.

Complémentaire santé

Vos droits pour être bien protégé

Pratique

Peut-on, quand on quitte son entreprise, conserver sa mutuelle ? Comment résilier un contrat individuel ? Que faire pour être bien couvert ? Le point pour bien comprendre votre assurance santé.

Même si la part des dépenses de santé prises en charge par la Sécurité sociale a progressé en 2018 pour atteindre 78 %, la participation financière imposée aux malades reste importante sous l'effet de la multiplication des forfaits, franchises et dépassements d'honoraires. D'où l'importance de sélectionner une complémentaire santé adaptée à vos besoins et à vos moyens. Mais également de bien connaître leur mode de fonctionnement. Vrai-faux : testez vos connaissances.

Je peux résilier ma complémentaire santé à tout moment.

FAUX. Les contrats souscrits à titre individuel (étudiants, retraités, indépendants...) imposent d'attendre leur échéance (attention, elle peut différer de la date de souscription !) et de respecter un préavis, le plus souvent de deux mois. Adressez votre demande de résiliation par lettre recommandée avec avis de réception dans les délais prévus par le contrat.

Un assouplissement a été voté par le Parlement, mais il ne devrait pas s'appliquer avant le 1^{er} décembre

2020. Ces contrats pourront alors être résiliés à tout moment après la première année, comme c'est déjà le cas pour d'autres types d'assurances (habitation et automobile).

Mon licenciement me fait perdre automatiquement le bénéfice de ma mutuelle d'entreprise.

FAUX, sauf en cas de rupture pour faute lourde. À condition notamment d'avoir travaillé au moins un mois dans l'entreprise et de pouvoir prétendre à l'assurance chômage, vous bénéficiez d'un maintien gratuit de vos droits. Ce maintien de la complémentaire d'entreprise de votre ancien employeur vaut pour vous ainsi que pour les membres de votre famille affiliés (conjoint, enfants...), sur une période ne pouvant dépasser douze mois.

Mon assureur ne peut pas résilier mon contrat si j'ai des problèmes de santé.

VRAI. Une fois votre contrat signé, vous bénéficiez d'une garantie dite « viagère », c'est-à-dire sans limitation de durée. Si vous n'y mettez pas fin et réglez régulièrement vos primes, impossible pour votre as-

Le casse-tête des taux de remboursement !

• **Promis, juré, les complémentaires santé** vont unifier et clarifier le libellé des garanties de leur contrat et les compléter avec une liste d'exemples concrets exprimés en euros. Les principaux acteurs du secteur se sont engagés à l'horizon 2020.

• **Jusqu'à aujourd'hui, les consommateurs** doivent se débattre avec des données nébuleuses. Notamment les

taux de remboursement de 100 %, 150 % ou 200 % qui s'appliquent au tarif servant de base de remboursement à la Sécurité sociale. Or, 100 % ou 200 % de rien, ça ne fait toujours pas grand-chose !

• **Exemple avec une monture de lunettes** remboursée par la Sécu à 60 % sur la base d'un tarif fixé à 2,84 €, soit 1,70 €. Si votre complémentaire vous

rembourse 100 % du tarif de base, remboursement Sécurité sociale inclus, la prise en charge de vos frais s'élèvera à 2,84 € ! Très insuffisant !

• **Moralité ?** Ne vous fiez pas à un pourcentage de remboursement. Préférez des forfaits exprimés en euros et assurez-vous que les plafonds de garanties sont assez élevés pour couvrir vos frais réels.



sureur de vous mettre dehors ou de résilier votre contrat pour cause d'aggravation de santé.

Mon conjoint, sans emploi, était assuré par ma mutuelle d'entreprise. Il peut refuser de souscrire l'assurance de son nouvel employeur.

VRAI, si votre contrat prévoit l'affiliation obligatoire des membres de votre famille. Dans ce cas, suivant les garanties proposées par la complémentaire d'entreprise de votre conjoint(e), vous opterez pour le meilleur des deux contrats et demanderez une dispense afin de résilier l'autre.

FAUX, si vous détenez un contrat dit « salarié seul » que vous avez dû compléter par une option « conjoint » ou « famille » pour garantir également votre conjoint(e). Il ou elle devra alors adhérer à la mutuelle de son employeur sans possibilité de dispense.

Mon nouvel employeur m'impose d'adhérer à son contrat d'entreprise alors que je suis déjà assuré à titre individuel. Je peux résilier ma mutuelle.

FAUX. Dans un tel cas, la loi n'a pas prévu de modalités de résiliation spécifiques pour une complémentaire santé souscrite à titre individuel. Résultat, si votre compagnie vous impose d'attendre la date d'échéance pour résilier, afin d'éviter de vous

retrouver avec deux assurances, demandez une dispense à votre employeur lors de votre embauche. Provisoire, elle prendra fin à l'échéance annuelle de votre contrat individuel, date à laquelle vous devrez adhérer à la mutuelle obligatoire de votre employeur.

Mon entreprise doit me proposer un contrat santé et prendre à sa charge une partie de la prime annuelle.

VRAI. Depuis le 1^{er} janvier 2016, toutes les entreprises privées ont l'obligation de proposer une complémentaire santé à leurs salariés et de prendre à leur charge au minimum 50 % du montant de leur cotisation.

Lors de mon départ en retraite, j'ai tout intérêt à conserver la complémentaire de mon ex-employeur.

FAUX. Certes, la loi Evin vous offre la possibilité de conserver à titre individuel votre ancien contrat santé. Mais votre employeur ne prenant plus en charge une partie de votre prime, son montant va, a minima, doubler.

De plus, vos cotisations peuvent augmenter dès la fin de la première année : de 25 % la deuxième, 50 % la troisième et sans limites ensuite ! Enfin, certaines garanties qui s'adressent à des salariés en activité

BON À SAVOIR

Au moment de choisir une complémentaire, comparez les prestations annexes des contrats, comme la téléassistance ou l'affiliation à un réseau de soins ouvrant droit à d'importantes réductions tarifaires, par exemple. De plus en plus de mutuelles incluent aussi des consultations de télé-médecine, permettant de consulter un médecin par téléphone ou vidéo 7 jours sur 7, 24 heures sur 24...

(maternité et orthodontie) sont de peu d'intérêt pour des seniors dont l'essentiel des besoins porte sur les frais d'hospitalisation, l'optique, le dentaire et les prothèses auditives.

Je dois attendre trois ou six mois après la souscription de ma complémentaire avant de bénéficier de certaines garanties.

FAUX. Si, comme 95 % des Français, vous avez souscrit un contrat dit « responsable », celui-ci vous garantit une couverture à prise d'effet immédiat. En revanche, attention aux 5 % de contrats « non responsables » ! Ceux-ci restent libres d'appliquer des délais de carence. Lisez alors attentivement les conditions, notamment en maternité et en dentaire, avant de souscrire. ●

LAURENCE OLLIVIER
Juriste : FANNY JOFFROIS

➔ À lire la fiche pratique *Le contrat d'assurance complémentaire santé* sur le site de l'Institut national de la consommation : www.inc-conso.fr.

Aliments ultratransformés

En rayon, apprenez à les repérer

Enquête

Omniprésents dans les magasins, les aliments ultratransformés sont accusés d'avoir des effets délétères sur la santé. Encore faut-il savoir les reconnaître avant de les mettre, ou pas, dans son panier.

Soupe en sachet, céréales pour petit déjeuner, plats préparés, bâtonnets de surimi, charcuterie, chips, crèmes dessert, barres chocolatées... Les aliments ultratransformés envahissent les rayons. D'après l'étude française NutriNet-Santé, ils apportent en moyenne 36 % des calories ingérées par un adulte dans une journée, dont près de la moitié sous la forme de produits et boissons sucrés.

QUATRE NIVEAUX DE TRANSFORMATION

Cette notion d'ultratransformé a été développée il y a une dizaine d'années par une équipe d'épidémiologistes brésiliens. Ils ont mis

au point la classification Nova, reconnue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), qui distingue quatre niveaux de transformation : les aliments frais ou peu transformés sans substances ajoutées (fruits et légumes frais, séchés ou congelés, viande coupée et emballée, lait pasteurisé, yaourts nature, œufs, riz...) ; les ingrédients culinaires extraits de ces aliments ou de la nature (sel, sucre, matières grasses, amidons extraits du maïs, vinaigre, épices...) ; les aliments transformés qui combinent les deux premiers groupes (pain, fromages, légumes en conserve, fruits au sirop, viande salée...), enfin les aliments ultratransformés.

— **Ajoutez des émulsifiants au pain, il devient ultratransformé !** —

Mais en rayon, il n'est pas toujours simple de faire le tri entre les produits "simplement" transformés (classe 3 Nova) et les versions "ultra" (classe 4 Nova). D'autant que le même type d'aliment

peut parfois être transformé ou ultratransformé selon sa fabrication : le pain fait à partir de la farine de blé, d'eau, de sel et de levure est transformé ; mais ajoutez-y des émulsifiants ou des colorants et il devient ultratransformé.

Un coup d'œil à la liste des ingrédients fournit donc de précieux indices. Si elle contient au moins quatre ou cinq ingrédients, dont certains

Restez nature avec les yaourts



Le yaourt nature est peu transformé et il le reste, si on le mélange avec de vrais fruits, de la compote, voire de la confiture sans pectine. Ce n'est plus le cas des yaourts aux fruits industriels, produits ultratransformés puisque leur formulation contient généralement de la poudre de lait, de l'amidon transformé, des épaississants, des arômes, des colorants...



ne se retrouvent pas dans nos cuisines tels que les protéines hydrolysées, les amidons modifiés, le sirop de glucose, les arômes et bien sûr, la pléthore d'additifs, vous avez affaire à un aliment ultratransformé.

DES PROCÉDÉS INDUSTRIELS NÉFASTES

À cela s'ajoutent très souvent des procédés industriels utilisés lors de la fabrication : cuisson à haute température, hydrolyse, extrusion, pré-friture, reconstitution, etc. C'est ce qui fait, par exemple, la différence entre une boîte de miettes de crabe et des bâtonnets de surimi ou une escalope de dinde en barquette et un cordon-bleu. « Dommage qu'il n'y ait aucune transparence sur ces opérations d'ultratransformation, remarque Mathilde Touvier, chercheuse à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). Or, en modifiant la matrice alimentaire, elles ont très probablement des impacts à long terme sur la santé des consommateurs. » Pour Antony Fardet, chercheur à l'Institut national de la recherche agronomique (Inra) et spécialiste des produits ultratransformés, cela ne fait aucun doute : la perte de l'« effet matrice » rend ces ali-

ments néfastes. Bien conservée, la matrice agit sur les hormones de la satiété, la vitesse de libération des nutriments, le transit, le temps de mastication et autres paramètres essentiels qui influencent le métabolisme. « Mais trop transformé, l'aliment devient mou et, de fait, avalé rapidement, ce qui favorise l'élévation rapide du glucose dans le sang, précise-t-il. De plus, il apporte des calories vides. Et comme il est rendu hyperattractif grâce aux colorants et exhausteurs de

La margarine, 100 % industrielle



Si le beurre est 100 % naturel, obtenu par barratage de la crème pasteurisée, la margarine est un produit purement industriel, élaboré par "fractionnement" : ce procédé donne une margarine "non hydrogénée", limitant à moins de 1 % la teneur en gras trans. Divers additifs côtoient les huiles de palme, tournesol, lin, colza, coprah enrichies en oméga 3 et en vitamines.



goûts, on en mange davantage. » Premier gros coup de semonce, en mai 2018 : la revue de médecine générale *British Medical Journal* (BMJ) publiait une étude française menée auprès de la cohorte NutriNet-Santé, forte de plus de 100 000 participants suivis entre 2009 et 2018.

DES RISQUES ACCRUS POUR LA SANTÉ

Elle suggérait un lien entre la consommation d'aliments ultratransformés et le risque accru de cancers, en particulier celui du sein. Puis, cette année, la même équipe a montré que le fait de consommer 10 % de plus de ces aliments entraînerait 12 % de risques supplémentaires de maladies cardio-vasculaires. Et ce, en écartant les nombreux facteurs susceptibles d'interférer avec ces résultats (mode de vie, activité physique, antécédents familiaux, etc.).

De leur côté, des chercheurs espagnols ont confirmé, d'après le suivi de 20 000 personnes durant quinze ans, le risque accru de mortalité – toutes causes confondues – associé à une consommation excessive d'aliments ultratransformés. « Les preuves concernant le lien entre cette famille d'aliments et les principales pathologies chroniques, y compris le diabète et le syndrome dépressif sur lesquels nous travaillons en ce moment, sont de plus en plus solides »,

Un lien entre produit ultratransformé et risque de cancer.

Les emballages disent (presque) tout

En faisant ses courses, il est utile de s'arrêter quelques secondes sur l'emballage des produits.

• Une longue liste d'ingrédients est généralement le signe d'un aliment ultratransformé. Surtout si elle contient des ingrédients n'existant pas tels quels dans la nature (hydrolysats, protéines

réhydratées, sirop de sucre inversé et la grande majorité des additifs et arômes...).

• Ces aliments sont souvent enrichis en minéraux, vitamines, allégés en sucre, sel, gras ou encore « sans gluten ». Ils sont, par ailleurs, souvent en promotion car peu chers à produire.

• Leurs emballages sont généralement très colorés, et très ciblés vers les enfants, en particulier pour les produits sucrés.

• Certaines applications gratuites comme Open Food Facts et ScanUp affichent, à partir du code-barres, le niveau de transformation (indice Siga ou Nova) du produit.

estime Mathilde Touvier. Pour la chercheuse, plusieurs hypothèses peuvent expliquer de tels impacts. Pêle-mêle : l'apparition de composés comme l'acrylamide (reconnue cancérigène à partir d'une certaine dose) lors de la cuisson à haute température, le contact des aliments avec les emballages susceptibles de

libérer des phtalates et des bisphénols ou encore l'effet cocktail des additifs. L'équipe française planche sur ce dernier, espérant

publier des premiers résultats d'ici quatre à cinq ans.

En attendant, les consommateurs peuvent choisir des produits "allégés" en additifs, par exemple "sans colorants" ou "sans conservateurs", les industriels ayant bien compris l'intérêt marketing de "nettoyer" les étiquettes.

« Dans cette réflexion sur l'ultra-transformation, nous accompagnons les fabricants sur plusieurs pistes, explique Anne-Emmanuelle Le Minous, de la société d'innovation Adria. Outre l'origine et la nature des ingrédients, nous cherchons à améliorer les procédés de fabrication, par exemple, avec des traitements thermiques plus courts, donc moins destructeurs de la matrice des aliments. »

UN INDICE UTILISABLE PAR LES INDUSTRIELS

Tous les procédés industriels ne sont d'ailleurs pas à mettre dans le même sac. « Ils ont aussi des effets positifs, note Isabelle Souchon, chercheuse à l'Inra. Prenez la cuisson classique, la pasteurisation ou la torréfaction : ces opérations permettent d'avoir un aliment goûteux, digeste ou inoffensif sur le plan sanitaire. » Autrement dit, il existe plusieurs degrés dans l'ultra-

Croustillant... avec sucres et arômes !



"Transformées", les céréales de petit déjeuner ne contiennent que des graines, des céréales entières, voire soufflées ou en flocons, des pépites de chocolat et éventuellement des huiles végétales. Si dans la composition, on trouve des sucres et/ou des arômes ajoutés, ou si la majorité des ingrédients céréaliers sont "extrudés" (technique pour leur donner une forme croustillante, aérée ou croquante), alors les céréales passent du côté des produits ultratransformés.



Plus ils sont élaborés, moins il y a de fruit



Un jus 100 % fruit, pur jus ou à base de concentré, sans sucres ni édulcorants ou arômes ajoutés, est défini comme un produit brut ou peu transformé, classé "1" dans le système Nova. Consommer un fruit entier est toutefois plus intéressant en

termes de glycémie et satiété. Quant aux boissons aux fruits, leur composition s'avère nettement plus "élaborée", avec sucres et arômes (Pagos), ainsi qu'un acidifiant (Nectar), voire des arômes naturels, un antioxydant et un colorant (Oasis).



Jouez la sobriété avec les légumes



Légumes, eau, sel : la liste des ingrédients des conserves de légumes nature est sobre. Mais du fait de l'appertisation et de l'ajout de sel, elles deviennent des produits transformés. On passe dans l'ultratransformé en ajoutant des sucres comme

le dextrose, des arômes et divers additifs, ou encore des protéines de lait (dans les épinards à la crème), issues du fractionnement du lait ; il faut aussi compter avec la pré-friture des pommes de terre ou des oignons selon les recettes de poêlées.



transformation. Comme l'explique Antony Fardet de l'Inra, « entre une confiture contenant seulement de la pectine – un marqueur d'ultratransformation – et une barre chocolatée bourrée d'additifs et obtenue au prix de processus très élaborés, nous n'avons pas affaire à la même chose. »

Message reçu cinq sur cinq par la start-up française Siga, qui a mis au point un indice complémentaire de Nova, plus précis et utilisable par les industriels. Cet index Siga note les aliments selon neuf degrés de transformation. Des professionnels telle l'enseigne Franprix, commencent à s'en servir pour mieux connaître ces produits, et à terme, les améliorer.

LES FABRICANTS PARLENT DE PURE SPÉCULATION

Reste que la notion même d'ultratransformé ne fait pas l'unanimité. L'Association nationale des industries alimentaires (Ania) dénonce de « pures spéculations » et s'en prend tout particulièrement à l'indice Nova « qui ne tient pas compte des ali-

ments pouvant être transformés après des manipulations autres qu'industrielles. » Et d'estimer que l'industrie alimentaire utilise les mêmes procé-

— Privilegier les produits bruts, au nom du principe de précaution. —

édés que les artisans ou les ménages mais à une échelle différente. Vrai et faux... certaines opérations comme la cuisson extrusion – utilisée pour les céréales de petit déjeuner, les confiseries, les snacks

apéritifs ou encore pour la production de fromages fondus – ne peuvent se faire qu'à l'échelle industrielle. De même, un collectif d'experts de l'Académie d'agriculture de France s'est fendu d'une tribune, en avril dernier, mettant en doute la légitimité scientifique de cette fameuse classification...

Quoi qu'il en soit, le Haut Conseil de la santé publique en France a introduit, depuis 2017, dans ses recommandations officielles le fait de privilégier les produits bruts, au nom du principe de précaution.

On retrouve cet objectif dans le dernier Plan national nutrition santé (PNNS 4), avec la nécessité de « réduire la consommation des produits ultratransformés de 20 % sur la période entre 2018 et 2021 ». La balle est dans le camp des consommateurs, mais surtout des pouvoirs publics ; à eux d'inciter l'industrie agroalimentaire à faire évoluer ses pratiques dans un sens plus vertueux. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS

RETROUVEZ CE DOSSIER
LE 6 NOVEMBRE 2019 DANS

LA
QUOTIDIENNE

Présentée par MAYA LAUQUÉ
et THOMAS ISLE
du lundi au vendredi à 11 h 45 en direct sur

france 5



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



- **2** Lundi au vendredi à **9h25**
samedi à **9h50**
- **3** Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi à **10h45**
samedi à **10h15**
- **4** Samedi et dimanche à **13h30**
- **5** Mardi, mercredi, vendredi à **8h55**
mercredi à **22h20**
samedi à **9h50**
- **Ô** Tous les jours à **8h10**

franceinfo:

Lundi, mardi, mercredi,
jeudi et vendredi
à **12h51** et **16h47**
samedi et dimanche
à **9h15**, **15h47** et **19h56**



Près de 500
émissions Consomag
à revoir sur le site

www.inc-conso.fr

- **MES QUESTIONS D'ARGENT**

Avec la Banque de France
Première diffusion
le samedi 16 novembre

- **LE MICRO-CRÉDIT PERSONNEL**

Avec la Banque de France
Première diffusion le lundi 18 novembre

SPÉCIAL DURÉE DE VIE DES PRODUITS

Avec l'Agence de l'environnement
et de la maîtrise de l'énergie
(Ademe)

- **PROLONGER LA DURÉE DE VIE
DES PRODUITS**

Première diffusion
le mardi 19 novembre

- **COMMENT AGIR CONTRE
L'OBsolescence CULTURELLE**

Première diffusion
le mercredi 20 novembre

- **EST-CE INDISPENSABLE
DE POSSÉDER
DE NOMBREUX OBJETS ?**

Première diffusion
le jeudi 21 novembre

- **POURQUOI ACHETER
SYSTÉMATIQUEMENT DU NEUF**

Première diffusion
le vendredi 22 novembre

- **RÉPARER POUR GARDER
PLUS LONGTEMPS**

Première diffusion
le samedi 23 novembre

SPÉCIAL ÉNERGIE

Avec le Médiateur national
de l'énergie (MNE)

- **EN CAS DE LITIGES,
COMMENT SAISIR
LE MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE**

Première diffusion
le lundi 25 novembre

- **COMMENT COMPARER
LES OFFRES
D'ÉLECTRICITÉ VERTE**

Première diffusion
le mardi 26 novembre

- **LES MÉTHODES DE DÉMARCHAGE
DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE**

Première diffusion
le mercredi 27 novembre

- **COMMENT CHOISIR UNE OFFRE
ADAPTÉE À MA CONSOMMATION**

Première diffusion
le jeudi 28 novembre

- **COMMENT FAIRE BAISSER
MA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ**

Première diffusion
le vendredi 29 novembre





E-cigarette Qui veut la peau de la vape ?

Zoom

Suspicion de pathologies pulmonaires aux États-Unis, rapport critique de l'Organisation mondiale de la santé... Les questions récentes sur l'e-cigarette ne doivent pas faire oublier son intérêt dans l'arrêt du tabac.

Dans un rapport sur le tabac publié fin juillet, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a lancé une charge sans précédent contre l'e-cigarette, estimant que « l'aérosol inhalé contient des substances toxiques qui peuvent accroître le risque de cancer ou de maladie cardio-vasculaire ou pulmonaire ».

PRISE DE POSITION « INCOMPRÉHENSIBLE »

Pour l'OMS, la cigarette électronique est « incontestablement nocive ». Une prise de position à rebours de nombreuses instances sanitaires qui n'a pas tardé à susciter une vague d'indignations. L'Académie nationale de pharmacie a ainsi jugé « incompréhensible » la sortie de l'OMS, rappelant que les constituants de l'e-cigarette « sont à l'évidence moins nocifs que le tabac ».

Pour les défenseurs de la vape, la publication de l'OMS pourrait aggraver la méfiance des fumeurs vis-à-vis de la vape et, au final, les dissuader de renoncer à la cigarette. De fait, « on a immédiatement perçu les effets négatifs de cette annonce sur le terrain », témoigne Jacques Le Houezec, membre de la Société française de tabacologie, qui intervient régulièrement dans les boutiques de vape. En France, le dispositif aurait permis

à environ 700 000 personnes d'arrêter de fumer, selon des données publiées par Santé publique France en juin dernier.

Les atteintes pulmonaires graves survenues aux États-Unis et médiatisées en septembre ne sont pas à même de rassurer. Des décès ont même été signalés, semble-t-il, après utilisation de e-liquides trafiqués.

UN OUTIL UTILE AU SEVRAGE TABAGIQUE

Pour la Société de pneumologie de langue française, l'e-cigarette ne se justifie que comme aide au sevrage et devrait même n'être utilisée qu'en cas d'échec des autres méthodes (patchs, gommes, etc.). Mais que les vapoteurs se rassurent : tant qu'ils ne se procurent pas de e-liquides hors circuits agréés et ne les modifient pas, la toxicité de l'e-cigarette reste très inférieure à celle de la cigarette. ● ERWAN LE FUR ET ADÉLAÏDE ROBERT

La vape, un préambule au tabac ?

C'est une inquiétude récurrente : l'e-cigarette sert-elle de porte d'entrée vers le tabac, en particulier pour les jeunes ? Une étude de l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies montre

qu'en 2018, parmi les lycéens français ayant expérimenté le tabac et l'e-cigarette, 13,4 % seulement ont démarré par la vape. L'étude ne dit pas dans quelle mesure cette proportion aurait

de toute façon cédé aux sirènes de la cigarette. On sait, en revanche, qu'entre 2015 et 2018, le nombre de fumeurs en herbe a chuté de 32,8 à 27,3 %, là où celui des vapoteurs a augmenté de 10 à 16,6 %.

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR BENJAMIN DOURIEZ, ADRIAN DE SAN ISIDORO, AVEC LAURENCE OLLIVIER



1330 €

C'est l'économie maximale qu'a pu réaliser en dix ans un ménage européen. La conséquence, selon une étude commandée par deux organismes européens, du remplacement des ampoules halogènes et à incandescence par des LED, moins énergivores.

COUP DE GUEULE

Les "bloque-ceintures", interdits mais en vente libre !

Comme si de rien n'était, ils sont en vente pour quelques euros dans les stations-service, les boutiques d'accessoires auto ou sur le Web. Les clips ou pinces "bloque-ceinture" servent à réduire la pression de la ceinture de sécurité sur l'épaule, en voiture. Pourtant, la Sécurité routière est claire : leur usage est interdit.

Il expose à une sanction de 135 € d'amende et un retrait de trois points de permis ! La raison : ces dispositifs augmentent le risque de traumatisme en cas de choc. Aujourd'hui, ils sont souvent vendus sans aucun avertissement. Certains produits prétendent même « réduire la pression en toute sécurité ». Un comble... ●

Ordinateur : vérifiez si votre batterie est rappelée

Surchauffe, départ de feu : certaines batteries d'ordinateurs ne sont pas sûres. À la fin de l'été, Hewlett-Packard a élargi sa vaste opération de rappel de batteries. L'objectif : permettre à ses clients de les échanger contre un équipement sans danger. Une bonne dizaine de références, vendues de décembre 2015 à octobre 2018, sont concernées (elles figurent sur 60millions-mag.com, rubrique Rappels de produits). En juin, Apple avait aussi procédé au rappel de MacBook Pro 15 pouces vendus entre septembre 2015 et février 2017, susceptibles de prendre feu à cause des batteries. ●



Question de droit ?



La réponse de la juriste
Virginie Potiron
Institut national de la consommation (INC)

Mon mobil-home est équipé d'un chauffe-eau à gaz. Dois-je le faire entretenir ?

OUI L'entretien annuel est obligatoire pour les chauffe-eau à gaz de 4 à 400 kilowatts. Il concerne l'occupant, propriétaire comme locataire, d'un logement ainsi que d'un mobil-home, sauf stipulation contraire du bail. Afin d'éviter tout oubli, la souscription d'un contrat d'entretien annuel est souvent recommandée. Le professionnel qualifié procédant à l'entretien établit alors une attestation d'entretien dans les quinze jours suivant sa visite, document à conserver deux ans minimum. En revanche, si vous détenez un ballon électrique, thermodynamique ou solaire, vous échappez à cette obligation. Il reste toutefois conseillé de faire réviser régulièrement votre installation afin de prolonger sa durée de vie. ●

➔ Articles R. 224-20 et 224-41-4 et suivants du code de l'environnement



L'argent envolé des clients d'Aigle Azur

Les avions de la compagnie sont cloués au sol. Et la plupart des clients ne pourront pas obtenir de dédommagement.

« Mes cinq billets d'avion direction Béjaïa, en Algérie, m'ont coûté 602 €. C'est une somme non négligeable ! » Hamid Rambil avait réservé un voyage avec la compagnie Aigle Azur. Comme des dizaines de milliers de voyageurs, cet Avignonnais risque de ne jamais percevoir de remboursement pour son vol annulé. En effet, la compagnie aérienne, en redressement judiciaire, a suspendu toutes ses liaisons début septembre.

Dans l'attente d'un éventuel repreneur, elle est dans l'incapacité de dédommager les voyageurs. Ceux-ci sont invités à « déclarer leur créance auprès des mandataires judiciaires ». Concrètement, il s'agit de remplir un formulaire en ligne sur aigleazur.online/espace-voyageurs afin de signaler les sommes "perdues".

La demande de dédommagement a peu de chance d'aboutir

Le temps presse. La démarche doit être effectuée avant le 2 novembre - seuls les voyageurs domiciliés outre-mer ou à l'étranger ont jusqu'au 2 janvier 2020 pour le faire.

Si la démarche mérite d'être tentée, elle a peu de chance d'aboutir. « À ma connaissance, aucun usager n'a jamais été indemnisé grâce à une procédure

de signalement de créance », constate Anne-Sophie Trcera, juriste à la Fédération nationale des associations d'utilisateurs des transports (Fnaut). Lorsqu'une société est liquidée, les créanciers privilégiés sont l'État et les salariés, pas les consommateurs.

Toujours pas de mécanisme de protection du consommateur

La multiplication des faillites de compagnies aériennes ces derniers mois (Wow Air, Germania, Primera Air...) a déjà mis en évidence l'absence de mécanismes de protection des voyageurs (voir n° 543, décembre 2018). Le Centre européen des consommateurs France (CEC) espère convaincre les nouveaux députés européens de décider la création d'un fonds de garantie pour mieux protéger les passagers.

Actuellement, seuls peuvent espérer une solution les voyageurs qui sont passés par une agence de voyages - physique ou en ligne - pour payer un voyage à forfait, c'est-à-dire un contrat combinant le vol avec au moins un autre service, comme des nuits d'hôtel. Dans ce cas, il faut s'adresser à l'agence de voyages, tenue de rembourser ou de trouver un autre vol. ● A. S. I. & B. D.

Les tee-shirts disparus de Serishirt

« Je n'ai toujours pas reçu mes tee-shirts commandés le 4 mars », se lamente un client déçu du site serishirts.com. Sur la plate-forme de notation Trustpilot, le marchand est noté 1,4/10 pour près de 500 commentaires ! Un verdict très sévère mais sans doute mérité : de nombreux internautes n'ont jamais reçu leur colis. Il est, par ailleurs, impossible de joindre l'e-commerçant via le numéro de téléphone figurant dans les conditions générales d'utilisation. Quant à l'adresse du siège, qui devrait y figurer, elle s'est tout simplement évaporée... ●

Une aide pour les exclus du haut débit

Dans certaines zones, rurales notamment, le débit des connexions Internet ADSL n'atteint pas le niveau fixé par les autorités comme le « bon haut débit (> 8Mbit/s) ». En l'absence de fibre optique, les internautes peuvent bénéficier d'une aide (jusqu'à 150 €) pour adopter une technologie alternative d'accès à l'Internet rapide. Renseignements sur amenagement-numerique.gouv.fr, rubrique "Bénéficiaire d'une offre cohésion numérique". ●





C'EST NOUVEAU

Les smartphones multiplient les caméras

Au tour de la marque à la pomme d'entrer dans le jeu. Le nouvel iPhone 11 Pro est doté de trois objectifs photo... Est-ce vraiment utile ? Dans la tendance à la multiplication des caméras, Apple avait été précédée par de nombreux concurrents, comme Huawei (avec le P30) ou Samsung, qui en a mis quatre à l'arrière du Galaxy A9. Le Nokia 9 Pureview est même doté de cinq objectifs... sans compter celui dédié aux selfies, en façade ! Difficile de savoir où cette course va s'arrêter... Les capteurs ajoutés ont leur utilité : ils incluent généralement un grand angle, voire ultragrand angle permettant de faire "rentrer" plus de choses dans le cadre lorsque l'on manque de recul, et un téléobjectif qui pallie les limites du zoom numérique. Ils peuvent aussi permettre d'améliorer la qualité de la prise de vue en basse luminosité et la profondeur de champ.



Toutefois, la course au nombre de capteurs n'est pas une garantie absolue de qualité des images. Il n'est pas exclu que certains smartphones à triple capteur déçoivent. Sans compter que ces ajouts se paient. La multiplication des caméras participe au maintien de prix élevés, au risque de décourager de potentiels acheteurs... ●

Que deviennent nos vieux meubles ?

Plus de la moitié (57 %) des meubles usagés récupérés par la filière de collecte, notamment via les déchetteries, sont recyclés : ils sont transformés en nouvelles matières premières, selon les chiffres publiés par l'éco-organisme Eco-mobilier. Autre destination : la transformation en combustible, notamment pour les cimenteries (37 %). Le reste (6 %) est enfoui. ●

Les diesels récents toujours très polluants

Les véhicules diesels récents sont cinq fois plus polluants que ceux à essence. C'est ce qu'observe la dernière étude publiée par le Conseil international pour un transport propre (ICCT), qui a analysé les émissions d'oxydes d'azote (NOx) de 180 000 engins motorisés dans Paris. Selon le rapport, les voitures neuves diesels aux normes Euro 5 ou Euro 6 sont responsables de 63 % des émissions automobiles totales dans la capitale. Autre enseignement inquiétant : au-dessus de 30 degrés, les rejets d'oxydes d'azote augmentent de 20 à 30 % ! ●



Cyclistes, évaluez l'état de vos pistes urbaines

Pistes discontinues, absence de terre-pleins protecteurs... en milieu urbain, le cycliste doit souvent pédaler à côté des voitures. Pour noter la qualité du réseau cyclable par ville, la Fédération française des usagers de la bicyclette sollicite l'avis des internautes, sur le site parlons-velo.fr. La première édition de cette étude, publiée en 2017, avait épinglé de nombreuses communes : seulement une vingtaine sur plus de trois cents évaluées avaient réussi à dépasser la moyenne. ●

De si fragiles aspirateurs balais

Leur succès est-il mérité ? Les aspirateurs balais sans fil ont le vent en poupe. Ils représentent près de la moitié des ventes d'aspirateurs, contre un tiers il y a un an. Problème : ils flanchent facilement. Selon le récent baromètre du service après-vente du groupe Fnac-Darty, leur taux de pannes est quatre fois supérieur à celui des aspirateurs traîneaux traditionnels ! Ce qui est leur point fort en termes de praticité (le fonctionnement sur batterie qui permet de se passer de fil) est leur point faible en termes de durabilité, les problèmes de batterie représentant la principale cause de panne (27 %). Par ailleurs, notre dernier banc d'essai (voir n° 546, mars 2019) avait montré que de nombreux modèles manquent d'efficacité d'aspiration.

Automobile Louez à l'étranger en toute tranquillité

Pratique

Des soucis récurrents peuvent empoisonner la vie des touristes qui louent un véhicule à l'étranger. Pour les éviter, voici les précautions à prendre avant de réserver à distance, puis une fois sur place...

1 VÉRIFIEZ VOTRE CARTE BANCAIRE

En ligne, tout se passe bien pour Amandine. Elle paie sa location via AutoEscape. Ce courtier, qui vend les contrats pour le compte d'entreprises de grands réseaux ou de loueurs indépendants, lui propose une offre de l'agence Avis.

Mais une fois arrivée à Miami, Amandine ne peut pas récupérer la voiture à cause de sa carte de paiement – une Mastercard : elle est à débit immédiat, ce qui ne colle pas avec les habitudes de paiement aux États-Unis. La caution ne pouvant pas être prélevée, Amandine reste sans voiture. Depuis, AutoEscape ne veut pas la rembourser.

Parfois, d'autres internautes se voient obligés de contracter une assurance avec l'agence locale pour débloquent le véhicule ; même s'ils ont déjà payé une assurance sur Internet...

► **Le conseil :** Assurez-vous que votre carte permet le dépôt d'une caution parfois importante.

2 CONDUISEZ AVEC PRUDENCE

Ne croyez plus que votre éventuel comportement cavalier sur la route restera impuni. Les polices se coordonnent de plus en plus souvent pour retrouver votre trace en France. C'est souvent le cas en Europe pour les excès de vitesse.

Vous êtes aussi concerné si vous entrez dans des zones à circulation restreinte, comme à Londres dans le quartier des affaires, ou dans les zones à trafic limité en Italie. À Rome, Florence ou encore Turin, les véhicules n'appartenant pas aux riverains sont interdits à certaines heures ; la vidéosurveillance y est omniprésente.

► **Le conseil :** Renseignez-vous sur les règles locales et respectez-les strictement.

3 PRENEZ LE TEMPS DE FAIRE L'ÉTAT DES LIEUX

Au retour, un état des lieux en présence d'un salarié de l'agence de location et/ou la signature d'un document reprenant les constatations sont fortement recommandés lors de la restitution des clés. Une fois les clients partis, encore trop d'agences facturent des réparations ou des nettoyages indus.

► **Le conseil :** Insistez pour signer un document attestant de l'absence de traces de chocs et autres dommages matériels. Ou bien prenez des photos à la remise et à la restitution des clés. ● FLORENT POMMIER-ROSS



Assistants vocaux Une intelligence trop artificielle

Étude de services

OK Google, quel est le numéro des pompiers ? » La question semble anodine. Qui eût cru qu'elle puisse mettre en échec l'assistant vocal conçu par une des plus grosses entreprises du monde ? Au lieu de répondre « Le 18 », l'assistant Google, embarqué notamment dans les smartphones, nous a fourni les coordonnées... des casernes les plus proches ! Pas très efficace, en cas d'incendie... Les concurrents ne s'en sortent pas forcément mieux. Face à la même question, Cortana, l'assistant vocal de Microsoft, nous a livré le numéro de l'Amicale des sapeurs-pompiers locale. Et quand nous avons demandé « Quel est le numéro du Samu ? », Siri,

testé sur l'iPhone, a péché par excès de zèle, en répondant : « J'appelle les secours dans 3... 2... 1 » ! Les assistants vocaux, qui se disent intelligents, le sont-ils vraiment ?

UN PRÉNOM POUR CRÉER UNE PROXIMITÉ HUMAINE

Ces services suscitent une véritable curiosité. Accessibles sur un nombre croissant d'objets, dont les fameuses enceintes connectées, leurs concepteurs leur ont souvent donné un prénom (celui d'Amazon s'appelle Alexa), comme pour suggérer une apparence humaine à ce serveur virtuel. L'assistant vocal, c'est le futur à portée de main, ou plutôt de voix,

puisqu'il se déclenche en prononçant un mot-clé comme « OK Google » et « Dis, Siri », ou en appuyant sur un bouton. C'est la promesse (le mirage ?) d'offrir une interaction naturelle, sans passer par la médiation d'un clavier ou d'un écran tactile, que ce soit pour vérifier un élément factuel (« Quelle est la taille de la Tour Eiffel ? »), pour répondre à une question pratique (« Est-ce qu'il va pleuvoir aujourd'hui ? », « Comment enlever une tache de vin rouge ? ») ou pour réaliser une action via nos outils numériques (« Peux-tu programmer une alarme à 12 h 15 ? »).

« La présence d'un micro toujours prêt à enregistrer inquiète. »



Mais ces assistants inquiètent autant qu'ils fascinent. La présence d'un micro toujours prêt à enregistrer pose question – de nombreux cas de déclenchements accidentels sont avérés. Et parler à l'assistant revient à donner aux géants du numérique encore plus d'informations sur nos habitudes de vie, nos goûts culturels, etc. que nous ne leur en donnons déjà.

La lecture des politiques de confidentialité peine à faire complètement la lumière sur l'exploitation de données personnelles qui en découle (voir page 44).

DES ENREGISTREMENTS VOCAUX SUR ÉCOUTE

Ces derniers mois, une série de scandales n'ont fait que renforcer les préoccupations sur ce qui se passe de l'autre côté du micro.

« Nous avons posé des centaines de questions. Le résultat déçoit. »



Tour à tour, Amazon, Apple, Google et Microsoft ont dû reconnaître qu'une petite partie des enregistrements vocaux des utilisateurs étaient écoutés par des humains en chair et en os (voir 3 questions, ci-contre). Objectif : améliorer les performances des assistants. Il faut dire qu'ils en ont bien besoin... Pour notre enquête, nous avons soumis plusieurs centaines de questions à chacun des principaux assistants vocaux du marché (voir Comment nous avons procédé, page suivante). À notre connaissance, cette étude est inédite en langue française, les études similaires existantes sur ●●●

3 questions à



ANTONIO A. CASILLI
Enseignant-chercheur,
Telecom Paris, Institut
polytechnique de Paris

Des sous-traitants écoutent certains enregistrements des assistants vocaux, cela vous a surpris ?

A. C. : Dans la communauté scientifique, on savait depuis plusieurs années que des personnes – souvent des travailleurs indépendants ou précaires – étaient recrutées pour vérifier la performance des assistants virtuels. Il s'agit d'écouter des extraits ou de valider des transcriptions. Les révélations de la presse ont permis au grand public de le découvrir. Elles ont d'abord concerné Alexa d'Amazon, en avril. Mais depuis, tous les autres GAFAM y sont passés.

Le nombre d'enregistrements écoutés serait marginal, selon ces sociétés. Vous y croyez ?

A. C. : On ne peut pas savoir quelle proportion est réellement écoutée. Cela relève du secret industriel.

L'intelligence artificielle sur laquelle reposerait ces assistants est donc une illusion ?

A. C. : Le terme cache le fait qu'une partie du travail est réalisé à la main. Ce travail a été présenté comme un entraînement pour les assistants virtuels. On parle de *machine learning*, comme si les machines allaient opérer d'elles-mêmes après une phase d'apprentissage. La réalité économique et technologique fait que ces assistants ne peuvent pas se passer d'une part de travail humain. De nouvelles tâches pour lesquelles il faut les entraîner se présentent en permanence. Par exemple, un assistant d'abord calibré en anglais doit être adapté au marché français. Il faut alors l'entraîner à nouveau. L'apprentissage ne s'arrête jamais et l'autonomie de ces dispositifs est sans cesse repoussée.

●●● le sujet ayant été menées par des sociétés américaines, donc en anglais. Ils obtiennent de piètres résultats : selon l'assistant, seulement 11 à 50 % des questions aboutissent à une réponse juste et complète. Ces performances très limitées sont à mettre en regard de certains slogans publicitaires présomptueux : « *Tout savoir. Sur tout. Partout. Siri répond à toutes vos questions* », lit-on sur le site d'Apple.

DES RÉFÉRENCES CULTURELLES FONT DÉFAUT

Il est vrai que nos questions ont été posées en parlant naturellement, sans nous soucier de savoir si telle formulation serait plus facile à comprendre par ces machines. Ainsi, pour la question portant sur les pompiers, il suffira sans doute de demander « *le numéro d'urgence des pompiers* » (plutôt que « *le numéro des pompiers* » tout court) pour obtenir la réponse correcte (« *Le 18* », voire « *Le 112* », numéro d'urgence européen). Mais est-ce à l'utilisateur de s'adapter à l'assistant, ou l'inverse ?

Les questions ont été posées de façon strictement identique à chacun des assistants, par une personne sans accent régional prononcé. Malgré tout, les assistants vocaux sont mis en difficulté par certaines tournures de phrases de notre langue. Et certaines références culturelles évidentes leur font défaut. La question « *Dans quoi Obélix est-il tombé quand il était petit ?* » laisse sans voix la plupart des services testés. Et quand on leur demande



Notre étude

La suprématie de Google Assistant

Que ce soit sur un smartphone ou sur l'enceinte connectée, l'assistant Google est le seul à émerger de notre test, avec des réponses justes et complètes à environ une question sur deux. Cortana, le meilleur des concurrents, est distancé, avec moins d'un tiers de réponses complètes. Siri (Apple) et Alexa, qui font bonne figure dans certaines études américaines sur la pertinence des assistants, s'avèrent très décevants en langue française, avec seulement une réponse complète sur cinq (et même une sur dix pour Siri sur l'enceinte Homepod).

LES PRÉTENTIEUX et les timides

Cortana présente la particularité d'essayer de répondre à la quasi-totalité des questions... même s'il ne les a pas comprises ! Il avoue dans moins de 1 % des cas qu'il ne sait pas répondre. D'autres font preuve de davantage d'humilité,

notamment les enceintes Google Home et Homepod qui, faute d'écran, ne peuvent répondre qu'à la voix, et répondent volontiers « *Hou lala, je passe mon tour pour cette fois* » pour le premier ou « *Je ne peux donner la réponse sur Homepod* » pour le second. Siri sur smartphone et Bixby peinent aussi à avouer leur ignorance (moins de 25 % de non-réponses), ce qui n'est pas un gage de réussite : leur taux de bonnes réponses est plus bas que Google Home qui, lui, affiche près de 40 % de non-réponses.

LES BAVARDS et les taiseux

Les assistants vocaux n'offrent pas toujours une expérience 100 % vocale. Utilisés sur smartphone, certains profitent de la présence de l'écran pour, parfois, se contenter d'afficher la page de résultats d'un moteur de recherche. La tendance est très marquée avec Siri sur smartphone

« *Qui fabrique la Twingo ?* », plusieurs des assistants (Siri, Cortana et Bixby, l'assistant de Samsung) croient entendre « *Hugo* »... Siri part même à la recherche de ce prénom dans les contacts de votre smartphone !

Google a toutefois plusieurs longueurs d'avance sur ses concurrents pour cette adaptation à notre environnement franco-français.

DÉCODAGE RATÉ DE CERTAINS ÉNONCÉS

Les géants du numérique sont peu loquaces sur les limites de leurs outils. Interrogé sur notre étude, un porte-parole d'Amazon assure que « *l'intelligence d'Alexa grandit de jour en jour* », vantant les « *milliards de faits* » ajoutés « *à la connaissance d'Alexa* », l'année dernière : « *Alexa est aujourd'hui capable de répondre à la majorité des questions que les clients lui posent, y compris en France.* »

Lorsque les questions concernent l'environnement local, pas de discrimination : nous n'avons relevé

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **Nous avons établi un corpus de 930 questions** (530 pour les assistants testés sur enceintes connectées) : culture générale, actualité, vie pratique et, uniquement pour les assistants testés sur smartphone et tablette, des questions sur l'environnement local

(« *Quel est le centre commercial le plus proche* », etc.), répétées pour quatre localisations différentes (grande ville, village...).

• **Les tests ont été réalisés en juillet 2019 :**

• **pour Siri**, sur iPhone (iOS 12.1) et l'enceinte Homepod ;
• **pour Google assistant**,

sur Samsung Galaxy S8+ (Android 9) et l'enceinte Google Home ;

• **pour Alexa**, sur Samsung Galaxy S8+ et l'enceinte Echo show 2^e génération ;

• **pour Cortana**, sur la tablette Surface Go (Windows 10, 1903) ;

• **pour Bixby**, sur Samsung Galaxy S8+.

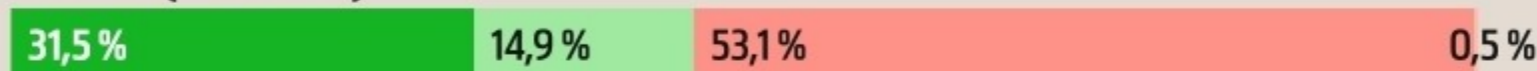
Google Assistant sur smartphone



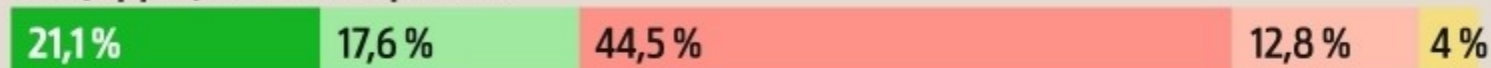
Google Assistant sur Google Home



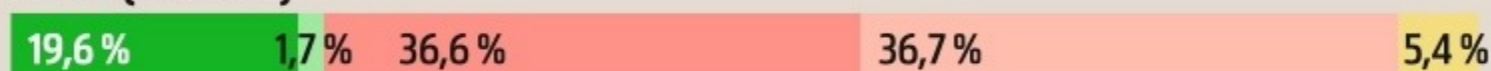
Cortana (Microsoft)



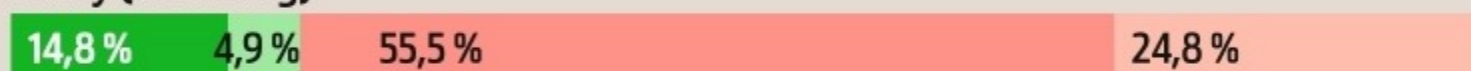
Siri (Apple) sur smartphone



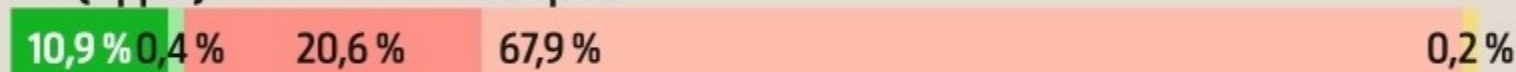
Alexa (Amazon)



Bixby (Samsung)



Siri (Apple) sur enceinte Homepod



Réponses complètes Réponses partielles Réponses fausses
Ne sait pas répondre (et le dit !) Absence de réaction de l'assistant

et Cortana (testé sur tablette). En ne prenant en compte que les réponses formulées par oral, Google Home est le meilleur. Pour l'assistant Google

sur smartphone, le taux de réponses complètes tombe de 50 % à 27,5 % en mode purement vocal. Et pour Siri sur smartphone, il tombe de 21,1 % à 3,8 % ! ●

aucune différence notable de performances selon que les questions localisées concernent Paris, une ville moyenne, ou un village. Les assistants sont aussi bons... ou aussi mauvais ! Ainsi, Google donnent de nombreuses réponses (pertinentes !) issues de Google Maps, tandis que Cortana peine à localiser ses réponses. Quant à Alexa, il s'appuie un peu trop sur le service de notation de commerce Yelp, indiquant parfois la pizzeria la mieux notée quand on lui a demandé « la plus proche ».

Globalement, nombre d'échecs semblent dus à un décodage raté de l'énoncé. Parfois l'assistant vocal ne retient que les derniers mots de

« Quand "l'office du tourisme" devient "le fils du tourisme". »

la phrase, parfois que les premiers. Ou il transcrit mal la phrase. Difficile, pour l'assistant, de répondre correctement à la question « Où se trouve l'office du tourisme ? » quand il comprend « Où se trouve le fils du tourisme ? » (cas de Bixby) ou pire « la cuisse du tourisme » (c'est arrivé, plus occasionnellement, à Cortana) !

CONÇUS POUR FACILITER NOTRE VIE NUMÉRIQUE

Un effort pour mieux articuler, ou détacher, les mots-clés de la question évitera ce genre d'erreurs. Mais cela signifie que l'interaction avec la machine n'est pas aussi naturelle qu'espéré. Pour autant, il ne faudrait

pas en conclure un peu trop hâtivement que les assistants vocaux sont des bons-à-rien. Au-delà de la capacité à répondre à une rafale de questions, ils sont aussi conçus pour faciliter notre vie numérique à deux

« L'assistant vraiment intelligent... Pas pour tout de suite. »

niveaux.

Ils permettent de réaliser, à la voix, certaines actions élémentaires (envoyer un SMS, mettre un rendez-vous dans le calendrier, lancer

une playlist...). Bixby est très à l'aise sur ce point, grâce à sa bonne intégration des applis des smartphones Samsung. Ils peuvent aussi piloter des objets connectés (lampes, thermostats...) pour peu que ceux-ci soient compatibles. Sur cet aspect, les plus convaincants sont Alexa, Siri et l'assistant Google.

UNE MARGE IMPORTANTE DE PROGRESSION

Reste que le chemin vers un assistant véritablement intelligent est encore long. En attendant, l'absurdité de certaines de leurs réponses, ou de certains bugs, risque d'amuser encore longtemps les utilisateurs. « Peut-on payer en chèque en Allemagne ? » « Ce n'est pas gentil », nous a répondu Siri. Et à la question : « Que signifie "boire le calice jusqu'à la lie ?" », Bixby a répondu : « Cette alarme va sonner dans 14 heures et 52 minutes ». De quoi alimenter un bêtisier... ou un recueil de conversations surréalistes ! ●

BENJAMIN DOURIEZ
Ingénieur : THIERRY MARTIN
Juriste : SAMIA M'HAMDI

Retrouvez sur notre site Web notre complément d'enquête **Faut-il laisser ses enfants utiliser l'assistant vocal ?**
60m.fr/vocal-enfants



Données personnelles Ils nous écoutent, mais pour quoi faire ?

Nous avons épluché les politiques de confidentialité des différents assistants vocaux. Nous en sommes ressortis avec autant de questions que de réponses sur la façon dont ils traitent nos données personnelles...

Ces documents, tout utilisateur est censé les avoir lus. En pratique, qui le fait ? Nos juristes se sont plongés dans les politiques de confidentialité, conditions d'utilisation, paramètres, etc., des cinq principaux assistants vocaux.

Tout d'abord, il y a parfois de quoi s'y perdre, notamment chez Google, avec de multiples renvois entre différents documents et en l'absence de page dédiée au traitement des données par l'assistant vocal. Surtout, un grand flou entoure la durée de conservation des données (« pour une durée nécessaire à la réalisation des finalités pertinentes », lit-on chez

Amazon), ou encore leur transmission à des partenaires pour du ciblage publicitaire ou marketing. Seul Apple écrit clairement que « les données personnelles ne seront jamais partagées avec des tiers » pour ces fins.

UNE UTILISATION TRÈS LARGE

La possibilité que certains enregistrements vocaux soient écoutés par des opérateurs humains (salariés, sous-traitants...) est mentionnée chez Amazon (Alexa) et Microsoft (Cortana). Il s'agissait, à l'évidence, d'ajouts récents dans les politiques de confidentialité, que les autres assistants n'avaient pas encore réalisés

au moment où nous avons étudié les documents (fin août). Les utilisateurs pourront-ils s'opposer à cette écoute humaine ? C'est souhaitable ; d'ailleurs, certaines des sociétés concernées ont déjà annoncé cette possibilité.

En effet, plusieurs assistants prévoient un traitement des données « à des fins d'amélioration du service », une expression bien vague laissant la porte ouverte à une utilisation très large. Ces constats tranchent avec un principe du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Il impose une information « concise, transparente, compréhensible et aisément accessible » des utilisateurs. ●

	Alexa (Amazon)	Siri (Apple)	Google Assistant	Cortana (Microsoft)	Bixby (Samsung)
Utilisation des données recueillies par l'assistant vocal					
• Transmission hors de l'Union européenne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
• Transmission à des tiers à des fins de marketing	Manque de clarté	Non	Manque de clarté	Manque de clarté	Manque de clarté
Historique des enregistrements vocaux					
• Écoute par des humains	Oui, clairement expliqué	Non, mentionné explicitement	Non, mentionné explicitement	Oui, clairement expliqué	Non, mentionné explicitement
• Possibilité de les réécouter soi-même	Oui	Non	Oui	Oui	Non trouvé lors de nos tests
• Possibilité de les supprimer	Oui (y compris par commande vocale)	Non (inutile d'après Apple) ⁽¹⁾	Oui	Oui	Non trouvé lors de nos tests
• Durée de conservation par la société	Pas de durée précise indiquée	Jusqu'à deux ans ⁽²⁾	Pas de durée précise indiquée	Pas de durée précise indiquée	Deux ans ⁽³⁾

Étude des documents par «60» au 30 août 2019. (1) Selon Apple, les données sont anonymisées. (2) Pour les enregistrements vocaux ; au-delà de deux ans pour les transcriptions. (3) Pour les enregistrements de commandes vocales ; délai réduit à un mois pour les interactions avec Bixby voice. Sauf demande de suppression par l'utilisateur avant.

Toujours reliés à 60

Alerte produits !

Pour être informé des produits rappelés par les fabricants pour des **raisons sanitaires** (contaminés par la bactérie *Escherichia coli*, listériose...); **pour défaut de sécurité** (appareils pouvant prendre feu), **défaut d'étiquetage** (allergènes non indiqués dans la composition du produit)...

60millions-mag.com

S'INFORMER / TÉMOIGNER / ALERTER

Des actus

Des informations inédites en accès gratuit pour connaître en temps réel ce qui fait l'actualité de la consommation.

Un complément indispensable à votre magazine et à ses hors-séries.

LE + DES ABONNÉS

La possibilité d'**accéder gratuitement** à la formule numérique des magazines et à **l'ensemble des tests** de «60».

Un forum

Pour échanger autour de vos problèmes de consommation ; découvrir si d'autres usagers connaissent les mêmes difficultés que vous. On compte aujourd'hui **38 000 fils de discussion** sur la banque, l'énergie, l'assurance, l'auto, l'alimentation, les achats en ligne, les fournisseurs d'accès à Internet, les livraisons, les grandes surfaces...

Culture

Le cinéma, un nouveau luxe

Enquête

Plus de 15 € la place ? C'est ce que peut coûter une séance de cinéma, en comptant les suppléments, dans certains multiplex. Un tarif loin d'être généralisé, mais qui pose question : le cinéma va-t-il devenir trop cher ?

Ce n'est pas encore la fuite des salles et l'exil total vers Netflix, mais le cinéma est en plein suspense : comment s'adaptera-t-il à l'explosion de la vidéo à la demande (VoD, issu de l'expression anglaise *video on demand*) ? L'an dernier, le cap des 200 millions d'entrées a été à peine dépassé. L'année 2018 représente une des deux pires années en termes de fréquentation, alors que le nombre de séances n'a jamais été aussi élevé (8 millions). L'année 2011 et son record de 217 millions d'entrées sont désormais un lointain souvenir...

DIFFUSEURS D'ODEURS, FAUTEUILS MOUVANTS...

Pour attirer les foules, les 230 multiplex de France misent sur les nouvelles technologies : séances en "Dolby cinéma", en 3D et, depuis peu, en 4DX - une "technologie immersive" avec un triple écran permettant de regarder à 270 degrés - des fauteuils mouvants et chauffants, des diffuseurs de vapeurs d'eau et d'odeurs...

Les récentes salles faisant vivre « l'expérience 4DX » - comme le vante la publicité - sont encore rares, mais



L'Europacorp attire les enfants en leur dédiant une salle ludique...

elles pourraient augurer la nouvelle ère du cinéma... qui peut coûter cher au cinéphile !

À Marseille et Roissy Charles-de-Gaulle (Seine-Saint-Denis), les tout nouveaux mastodontes Europacorp facturent l'entrée plein tarif 12 € ou 13,50 €, auxquels il faut ajouter 2 € pour une séance en 3D, 5 € pour le "Dolby cinéma" ou 6 € pour la 4DX... À Roissy, pour s'installer dans un siège très large et confortable, le spectateur

doit déboursier 2 € de plus, et même 14 € pour accéder à une salle Premium équipée d'un bar lounge privé et d'un vestiaire ! À Marseille, l'espace Premium coûte 35 € avec boissons à volonté. Le cinéma crée sa première classe pour consommateurs argentés, voilà qui laisse songeur. Lentement mais sûrement, les grandes salles augmentent leurs prix. En 2018, plus de 11 % des entrées ont été vendues 10 € et plus, contre seu-

Le cinéma s'ouvre à l'opéra et au théâtre



Aujourd'hui, le cinéma c'est aussi, de plus en plus souvent, la retransmission d'opéras et de spectacles.

• **Grand écran, images et son en haute définition, larges**

fauteuils... C'est presque mieux au cinéma, le lien direct avec l'ambiance de la scène en moins.

• **En 2018, les Français ont acheté plus de 400 000 entrées pour voir un opéra ou une pièce, 150 000 de plus qu'en 2017. Le prix du ticket - entre 20 et 30 € - ne les arrête pas. Au contraire, car c'est plus facile et moins cher que certains lieux de spectacles !**

• **Ces 400 000 tickets sont certes une goutte d'eau dans le chiffre d'affaires des cinémas, mais ils soulignent le réel besoin de diversification des salles.**

lement 4 % en 2009. Le message de certains stratèges du marketing – « il faut monter en gamme pour faire face à la baisse de fréquentation » – est reçu cinq sur cinq ! Les fortes incitations à l'achat de bonbons et autres confiseries complètent la stratégie de développement du chiffre d'affaires.

LE SEPTIÈME ART TOUJOURS POPULAIRE

Soyons justes, le prix moyen d'une place de cinéma reste bas, à 6,60 € en 2018, selon le Centre national du cinéma (CNC), et il a augmenté un peu moins vite que l'inflation depuis 2009. Si les deux tiers des billets vendus l'ont été à moins de 7 €, c'est grâce aux nombreux tarifs réduits (jeunes, retraités, cartes de 10, tickets subventionnés par des comités d'entreprise, etc.) et au réseau de salles municipales, moins onéreuses que les multiplex. Face aux restaurants ou aux parcs de loisirs, le cinéma demeure une des sorties les plus accessibles au plus grand nombre.

Néanmoins, le CNC constate, dans son bilan 2018, que les classes populaires vont un peu moins au cinéma qu'auparavant (moins de trois entrées en moyenne par an), contrairement aux retraités (plus de sept entrées) et aux catégories sociales supérieures (six entrées) qui y vont davantage. La vidéo à la demande (VoD) y est pour beaucoup. C'est une vraie déferlante qui a transformé les habitudes de consommation culturelle, en scotchant les Français à leur canapé pour suivre, par exemple, les ultimes péripéties des personnages de *Game of Thrones* au printemps dernier.

CONCURRENCE SAUVAGE DE NETFLIX ET CONSORTS

La croissance de la VoD est spectaculaire, aidée en cela par la généralisation de l'Internet haut débit et l'augmentation des quantités de données incluses dans les abonnements mobiles (smartphones et tablettes). Le service américain Netflix, le plus connu et le plus populaire, compte désormais plus de 5 millions d'abonnés en France. Ses récentes hausses de prix (l'offre standard est passée en juin de 10,99 € à 11,99 € par mois et l'offre Premium de 13,99 à 15,99 € par mois) ne devraient pas freiner son développement : le géant américain dispose toujours d'une offre pléthorique et diffuse des séries exclusives car autoproduites.

Mais le numéro un se positionne surtout face à des concurrents de plus en plus nombreux. En plus d'OCS, de Prime Video (Amazon) et de MyCanal (pour les abonnés Canal+), la France verra arriver des nouveaux services d'ici quelques mois : Apple TV+, Disney+, et Salto – qui naîtra du regroupement de programmes de France Télévisions, M6 et TF1.

Décidément, les cinés ont tout intérêt à poursuivre leurs efforts pour tirer les Français de leur canapé... •

FLORENT POMMIER-ROSS

Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Participez au panel des lecteurs

de 60 Millions de consommateurs et contribuez à l'amélioration de votre magazine.

Chaque mois, vous recevez un questionnaire à remplir en ligne, portant sur le dernier numéro paru. À vous de nous dire ce qui vous a plu, déçu ou manqué.

Inscrivez-vous sur www.60m.fr/monavis
Ou complétez le bon ci-dessous et envoyez-le à
Thomas Dereims, 60 Millions de consommateurs,
18, rue Tiphaine, 75732 Cedex 15

NOM _____

PRÉNOM _____

MAIL (indispensable pour recevoir les questionnaires)

VOUS ÊTES : abonné(e) non abonné(e)

VOTRE ÂGE : moins de 20 ans

entre 20 et 29 ans entre 30 et 39 ans

entre 40 et 49 ans entre 50 et 59 ans

entre 60 et 69 ans 70 ans et plus

Adresse _____

CODE POSTAL _____

COMMUNE _____

L'Institut national de la consommation (INC) éditeur de 60 Millions de consommateurs situé au 18, rue Tiphaine à Paris (75015), est responsable du traitement, et de la collecte des données à des fins d'envoi d'enquêtes, de newsletters pour le magazine 60 Millions de consommateurs. Toutes les informations que vous nous communiquez, lors de votre inscription et lors des enquêtes, sont personnelles et confidentielles. Vos données seront conservées pendant 2 ans à partir de votre dernière interaction. Vos données personnelles ne seront transmises à aucun tiers, vos réponses sont anonymes. Aucun résultat ne sera traité nominativement. 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

Automobile À quand la vérité sur la consommation ?

Enquête

Les consommations de carburant très basses annoncées par les constructeurs ne se retrouvent jamais dans la vraie vie. Pourtant, depuis un an, le mode de calcul a évolué vers plus de réalisme. Mais les écarts subsistent.

Les consommations affichées par les constructeurs s'annoncent mirifiques : 4 litres, 4,5 l, 5 l aux 100 km. Mais, dans la vraie vie, les chiffres ne sont pas aussi avantageux. Cela se vérifiait surtout avec l'ancienne norme utilisée pour mesurer la consommation, la norme NEDC, jetée aux oubliettes en septembre 2018.

Elle reposait sur un test particulièrement peu contraignant, reproduisant des vitesses très basses et des accélérations incroyablement lentes : personne ne conduit réellement ainsi. D'où des écarts parfois faramineux que vous constatez avec votre propre consommation.

Selon les relevés du magazine Auto Plus, la consommation réelle des voitures s'établissait entre +20 et +95 % par rapport aux chiffres officiels ! Écart record, la Fiat 500 0.9 Twin Air : 4 l revendiqués par le constructeur, 7,8 l relevés en conditions réelles. Exit donc cette norme illusoire, qui perdurait depuis... 1973 !

LA NORME WLTP, BIEN PLUS RÉALISTE

L'an dernier, la nouvelle norme, baptisée WLTP, a débarqué. S'il s'agit toujours d'un test en laboratoire, elle repose sur un cycle enfin plus sévère : 30 minutes au lieu de 20, un kilométrage équivalant à 23 km au

lieu de 11 km avec, surtout, des accélérations plus marquées, une vitesse moyenne accrue de 40 % (46,5 km/h) et des pointes à 131 km/h, au lieu d'une seule à 120 km/h. Enfin un schéma plus réaliste !

Tellement plus réaliste que, d'un coup, les consommations mesurées ont fait des bonds de 20 à plus de 50 % (voir le tableau ci-dessous). Les constructeurs s'étouffent. L'augmentation est tellement forte que les autorités décident de reporter l'application de la nouvelle norme. Avec, dans un premier temps, une période transitoire où les consommations affichées reposent sur une norme intermé-

Les chiffres affichés s'envolent

	BMW Active Tourer 216d	Dacia Sandero 0.9 TCe 90	Ford Fiesta 1.0 EcoBoost 100	Peugeot 5008 1.5 HDI 130	Toyota Yaris Hybride	Volkswagen Golf 1.0 TSi 115
Consommation moyenne annoncée (litre/100 km)						
• Ancienne norme (NEDC)	4 l	4,9 l	4,3 l	3,8 l	3,3 l	4,3 l
• Norme actuelle (NEDC corrélé)	4,3 l	5,3 l	4,6 l	4,1 l	3,9 l	4,8 l
• Future norme (WLTP)	4,8 l	6,1 l	5,5 l	4,6 l	4,8 l	5,7 l
AUGMENTATION TOTALE	20 %	24 %	28 %	21 %	45 %	33 %



Pénalisées également, les voitures dotées des fameux petits moteurs à essence « down-sizés » (réduits). Les constructeurs ont conçu ces mécaniques pour profiter des lacunes de l'ancienne norme. Il s'agit de moteurs à essence de petites cylindrées, avec la greffe d'un turbo pour compenser : 1.2 PureTech chez Peugeot-Citroën, 1.0 EcoBoost chez Ford, 1.0 EcoFlex chez Opel... Avec le cycle NEDC, ces moteurs peu sollicités ressortaient avec des chiffres extraordinairement bas. Mais leurs besoins réels en carburant se situaient couramment 30 à 35 % au-dessus.

C'est particulièrement le cas pour des modèles assez lourds. Exemple : un Peugeot 5008 d'entrée de gamme avec le petit 3 cylindres 1.2 litre bon dit de 5,1 l en NEDC corrélé à 6,7 l avec la norme WLTP. Soit 30 % de plus. Ses rejets annoncés de CO₂ passent de 117 à 153 grammes !

LES CATALOGUES VONT ÊTRE CHAMBOULÉS

Ainsi, des versions auparavant vantées comme très sobres commencent à disparaître des catalogues. Ford a arrêté sa grande berline familiale Mondeo dotée du petit moteur 1.0 litre. Dans les mois qui viennent, les gammes des constructeurs vont connaître des chamboulements d'envergure. Beaucoup de versions, parfois même très vendues, seront supprimées. Avec la fin des normes laxistes, elles révèlent leur vrai visage : trop consommatrices, trop génératrices de CO₂, elles imposent un malus dissuasif. Et, pour les constructeurs, il devient nuisible de les conserver dans leur offre : elles pèseront lourd dans les pénalités qu'ils devront verser à partir de 2021, si la valeur moyenne des voitures qu'ils vendent dépasse 95 grammes de CO₂ au km.

Enfin plus réaliste, le nouveau cycle d'homologation vise une plus grande transparence et une plus grande

BON À SAVOIR

Certains additifs prétendent réduire la consommation en carburant. Se vendent également des économiseurs à faire installer chez des professionnels, avec des gains annoncés jusqu'à 25 %. Ils coûtent cher : 350 à 800 €. Faites la meilleure économie qui soit : n'achetez pas ce genre de matériel, dont l'efficacité n'est pas du tout prouvée.

diaire, dite « NEDC corrélé ». Il s'agit des mesures de l'ancienne norme (NEDC), majorées d'un pourcentage : entre +6 % et +12 %.

Avec le NEDC corrélé, les déconvenues persistent. La Renault Talisman modèle essence en 1,3 TCe est annoncée à 5,6 l en NEDC corrélé alors qu'elle consomme en réalité 6,5 l, selon l'Auto-Journal. De quoi décevoir ceux qui, incités par les discours des politiques, auraient opté pour la version essence après avoir conduit la Renault Talisman diesel qui se contentait de 4 l de gazole dans sa très sobre version 1.5 dCi 110.

Si, succombant à la mode, ils optent pour un SUV, autrement dit un modèle familial de type 4 X 4, le passage à l'essence se révélera particulièrement douloureux : un Ford Kuga ou un Volkswagen Tiguan essence annoncent respectivement 6,9 et 6,3 l en NEDC corrélé alors qu'ils frisent les 9 l, selon les mesures de la presse automobile.

41 % D'AUGMENTATION POUR LA TOYOTA PRIUS+

Si un nouveau report n'est pas entre-temps décidé, la norme WLTP sera en vigueur l'an prochain. Elle réserve des surprises car les consommations officielles ne vont pas augmenter de la même manière. Loin s'en faut ! Les hybrides font partie des plus pénalisées. Ainsi, la Toyota Prius+ passe d'une consommation officielle de 4,1 l à... 5,8 l. Soit 41 % d'augmentation ! Et ses 96 grammes affichés de CO₂ au km se transforment en 131 g – un niveau qui entraîne l'application d'un malus !

justesse : les consommations dans les documents et les publicités des constructeurs seront enfin proches de la réalité.

Au passage, les consommateurs vont découvrir l'impact des équipements (niveau de finition et options telles qu'un toit ouvrant, attelage...). Précédemment, les consommations annoncées variaient en fonction du moteur, de la boîte de vitesses et de la taille des roues. La norme WLTP a imposé la prise en compte de la dotation réelle de la voiture. Selon ses équipements, une berline VW Passat 2.0 TDI 150, par exemple, sera annoncée avec une consommation de 5,1 à 5,6 l.

LES DIESELS TOUJOURS FAVORISÉS !

Tout n'est pas encore parfait : les tests restent faits en laboratoire, dans des conditions qui, certes, recréent celles de la circulation réelle, mais imparfaitement. Alors que les relevés effectués sur circuit, voiture roulante, demeurent la meilleure solution. Depuis 2001, *L'Automobile Magazine* propose des consommations ainsi mesurées, qui bénéficient de la très sérieuse certification Iso 9001. «60» fournit aussi des consommations réelles pour les essais de voitures hybrides que nous publions depuis 2017 (voir, par exemple, notre test du SUV hybrides, n° 546, mars 2019).

Il y a un autre point qui fâche : la France conserve le même système aberrant de bonus/malus écologique. Aberrant, parce qu'il n'est basé que sur les rejets de gaz carbonique, dépendant uniquement de la quantité de carburant absorbée. À ce petit jeu, les voitures diesels continuent d'être avantagées, puisqu'elles consomment 20 à 25 % de moins de carburant... Une Renault Espace impose un malus de 353 € en diesel, 4 460 € en essence. Pas vraiment une incitation à abandonner le gazole ! ●

JEAN-RÉMY MACCHIA

Nos conseils

Comment moins consommer

1 Mettez la (bonne) pression

Gonflez bien vos pneus : un manque de pression de 0,5 bar, c'est 2,5 % de consommation en plus, et une tenue de route altérée. Le gaspillage de carburant dû au sous-gonflage est estimé à 4 milliards de litres par an en Europe.

2 Adaptez vos pneus

Aujourd'hui, les fabricants proposent des pneus « *basse résistance au roulement* ». Ils diminuent leur frottement au sol. Les meilleurs permettent jusqu'à 4 % d'économie de carburant. Toutes les grandes marques en proposent : Michelin Energy Saver, Goodyear Efficient Grip... Prix quasi identiques aux pneus traditionnels.

3 Entretenez la mécanique

Un filtre à air encrassé peut majorer votre consommation jusqu'à 15 %. Si vous roulez beaucoup en ville, ou que ce filtre n'a pas été changé depuis plus de 30 000 km, faites-le remplacer. Sur un moteur à essence, des bougies encrassées augmentent les besoins en carburant jusqu'à 15 %.

4 Contrôlez vos accélérations

Écraser l'accélérateur coûte cher en carburant. Conduisez en souplesse. Passez le plus vite possible les rapports supérieurs de la boîte de vitesses, sans conserver trop longtemps les intermédiaires.

5 Anticipez les freinages

C'est en freinant que vous gaspillez du carburant : vous dissipez en pure perte l'énergie que votre voiture a utilisée pour atteindre votre vitesse. Bien avant un virage ou un carrefour, cessez d'accélérer et ralentissez en douceur.

6 Évitez le point mort

Lorsque vous ralentissez, pas besoin de rester débrayé ni de passer au point mort : au ralenti, votre moteur consomme encore un peu de carburant. Alors que si vous décélérez en rétrogradant, l'alimentation en carburant est coupée : zéro conso.

7 Réservez vos barres de toit au jour "J"

Vous n'avez pas besoin de vos barres de toit ? Enlevez-les ! Sur autoroute, c'est 6 % de consommation en plus. Et 10 à 12 % avec un coffre de toit.

8 Mollo sur la clim !

La climatisation majore votre consommation de 3 à 8 %. L'été, une fois la bonne température atteinte dans l'habitacle, vous pouvez la couper de temps en temps, à moins que sévisse une canicule. Lorsque vous entrez dans une auto surchauffée, stationnée en plein soleil, mettez d'abord la ventilation à fond en ouvrant toutes les portières, avant de lancer la clim. L'hiver, utilisez-la seulement trois minutes pour chasser la buée.

9 Vitres ouvertes : ça dépend

Rouler sur autoroute avec quatre vitres ouvertes provoque des remous d'air et augmente la consommation jusqu'à 5 %. Au-delà de 110 km/h, mieux vaut utiliser la clim. ●





L'innovation au service des consommateurs

Depuis 50 ans, l'Institut national de la consommation est l'établissement public de référence pour tous les sujets liés à la consommation.



NOS ÉQUIPES

L'INC s'appuie sur l'expertise d'ingénieurs, de juristes, d'économistes, de documentalistes et de journalistes indépendants pour vous aider à mieux consommer.

NOS MISSIONS

- 1 **Décrypter** les nouvelles réglementations
- 2 **Tester** des produits et des services
- 3 **Informier et protéger** les consommateurs
- 4 **Accompagner** les associations de consommateurs

NOS MÉDIAS



Le magazine
60 Millions de consommateurs
www.60millions-mag.com



L'émission TV
de tous les
consommateurs



Le site sur la consommation
responsable et le
développement durable
www.jeconsommeresponsible.fr

www.inc-conso.fr



60
millions
de consommateurs

Complétez votre

Découvrez nos anciens numéros

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



N° 552 (Octobre 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Biscuits
- Radiateurs électriques
- Services consommateurs



N° 551 (Septembre 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Produits ménagers
- Lave-linge
- Douches pour seniors
- Assurances pour animaux



N° 550 (Juil.-Août 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Cosmétiques bio : crèmes solaires, crèmes hydratantes, déodorants, shampoings.
- Épices, herbes de Provence
- Centrifugeuses et extracteurs



N° 549 (Juin 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Laits, petits pots et compotes pour bébé
- Peintures intérieures
- Vélos électriques
- Réparation de smartphones



N° 548 (Mai 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Désherbants sans glyphosate
- Mascaras
- Sites de vente en ligne de poissons et de viandes



N° 547 (Avril 2019)

4,60 €

NOS ESSAIS

- Sauces tomate (basilic, napolitaine, provençale, double concentré)
- Chaussures de running
- Isolation des combles



N° 546 (Mars 2019)

4,60 €

NOS ESSAIS

- Tampons, serviettes et cups
- Aspirateurs sans fil
- Médicaments antidouleurs



N° 545 (Février 2019)

4,60 €

NOS ESSAIS

- Baguette, pain de mie, pain complet, aux céréales...
- Sèche-linge
- Imprimantes
- Instituts de beauté



N° 544 (Janvier 2019)

4,60 €

NOS ESSAIS

- Teintures permanentes
- Salles de sport
- Moules à gâteaux



N° 543 (Déc. 2018)

4,60 €

NOS ESSAIS

- Fiabilité des marques high-tech
- Enceintes Bluetooth
- Foies gras et champagnes
- Assistants vocaux
- Métaux lourds dans les bijoux fantaisie



N° 542 (Nov. 2018)

4,60 €

NOS ESSAIS

- Téléviseurs grand écran
- Crèmes antirides

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE

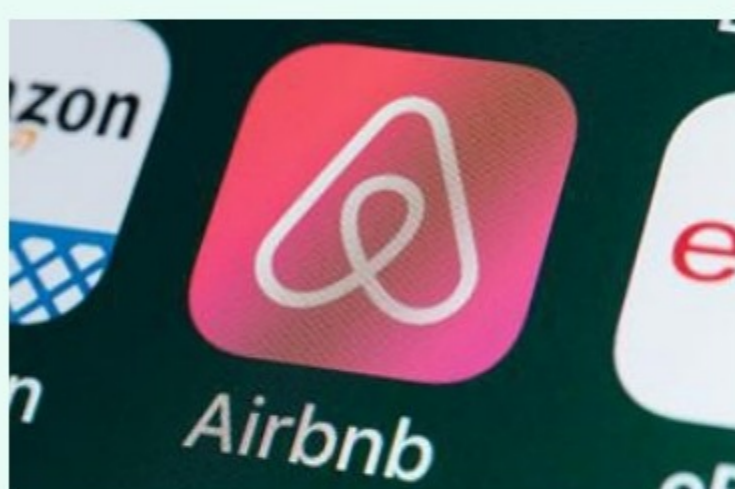


Passez votre commande en ligne sur <https://www.60millions-mag.com> ou sur l'appli 60 Millions



ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR GILLES MANDROUX, AVEC BENJAMIN DOURIEZ ET LAURENCE OLLIVIER



148 138 €

C'est le montant de l'impôt sur les sociétés payé par Airbnb en France pour 2018. Sur un chiffre d'affaires estimé à 9,94 millions d'euros, la plate-forme n'a déclaré que 354 851 € de bénéfice imposable dans l'Hexagone, selon des documents dévoilés par l'hebdomadaire *Challenges*.

Impôt : quelle baisse en 2020 ?

Le Premier ministre a confirmé que le gouvernement allait baisser en 2020 l'impôt sur les revenus 2019. Est concernée la première tranche du barème (celle portant sur les revenus les plus bas) qui supportera un taux de 11 % contre 14 % au préalable, soit une économie moyenne pour les contribuables de 300 € par an. Un simulateur est en ligne : www.impots.gouv.fr/portail/simulateur-de-la-baisse-dimpot-sur-le-revenu-annoncee-pour-2020 ●

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Le prêt à taux zéro plus généreux

Bonne nouvelle si vous envisagez de faire réaliser des travaux de rénovation énergétique. Le montant pouvant être emprunté gratuitement, sur une durée de quinze ans, a été revu à la hausse par un décret et un arrêté parus le 20 août 2019. Le plafond de l'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ) est désormais de 15 000 € (contre 10 000 € au préalable) pour la réalisation d'un seul des sept travaux éligibles (isolation de la toiture, des murs, etc.). Pour deux types de travaux, le montant maximal passe de 20 000 à 25 000 € (+25 %). À noter : l'éco-PTZ peut désormais être octroyé pour des travaux dans un logement achevé depuis plus de deux ans et non plus les seuls logements achevés avant 1990. ●

Une précision sur Kinemagic

La société Aquaproduction a souhaité apporter une précision à la suite de la publication de notre article sur les douches pour seniors (n° 551, septembre 2019). Aquaproduction est un fabricant français qui commercialise les marques Kinedo et Kinemagic. Il ne vend pas en direct aux consommateurs, ce sont des installateurs qui vendent et mettent en œuvre sa solution Kinemagic chez les particuliers. ●



Démarchage en assurances : ça suffit !

Interdire totalement le démarchage en matière d'assurances : c'est ce que demande un collectif d'associations de consommateurs (Afoc, CLCV, Familles rurales, UFC-Que Choisir, Unaf). Il veut ainsi mettre un terme « aux pratiques toxiques » de vente par téléphone, notamment pour des assurances santé et prévoyance. Informations inexactes, absence de conseils... Les irrégularités sont nombreuses, et « largement impunies ». Au final, les victimes se retrouvent avec un contrat inadapté, voire inutile, parfois même souscrit à leur insu (voir n° 549, juin 2019) ! Les pouvoirs publics prêteront-ils une oreille attentive à cette demande d'interdiction ? ●

➔ Retrouvez sur 60millions-mag.com notre enquête Assurance santé : un appel, un contrat, une arnaque.

Revendre son or, oui, mais au juste prix

La valeur du métal jaune brille au zénith. Le moment idéal pour céder pièces de monnaie ou vieux bijoux. Comparez bien les prix d'achat proposés...

Manque de confiance dans l'avenir oblige, l'or flambe. En septembre, sa cote affichait près de 30 % de progression sur un an. D'où la tentation pour les particuliers de céder de vieux objets en or qui "dorment" dans leurs armoires. Pourquoi pas ! Toutefois, prenez garde à ne pas vous arrêter à la première officine. Comparez les offres d'achat. Le prix est libre, mais il doit être proche de références reconnues. Ainsi, en France, la plus connue est la cotation de CPoR (www.cpordevises.com), basée sur les cours mondiaux.

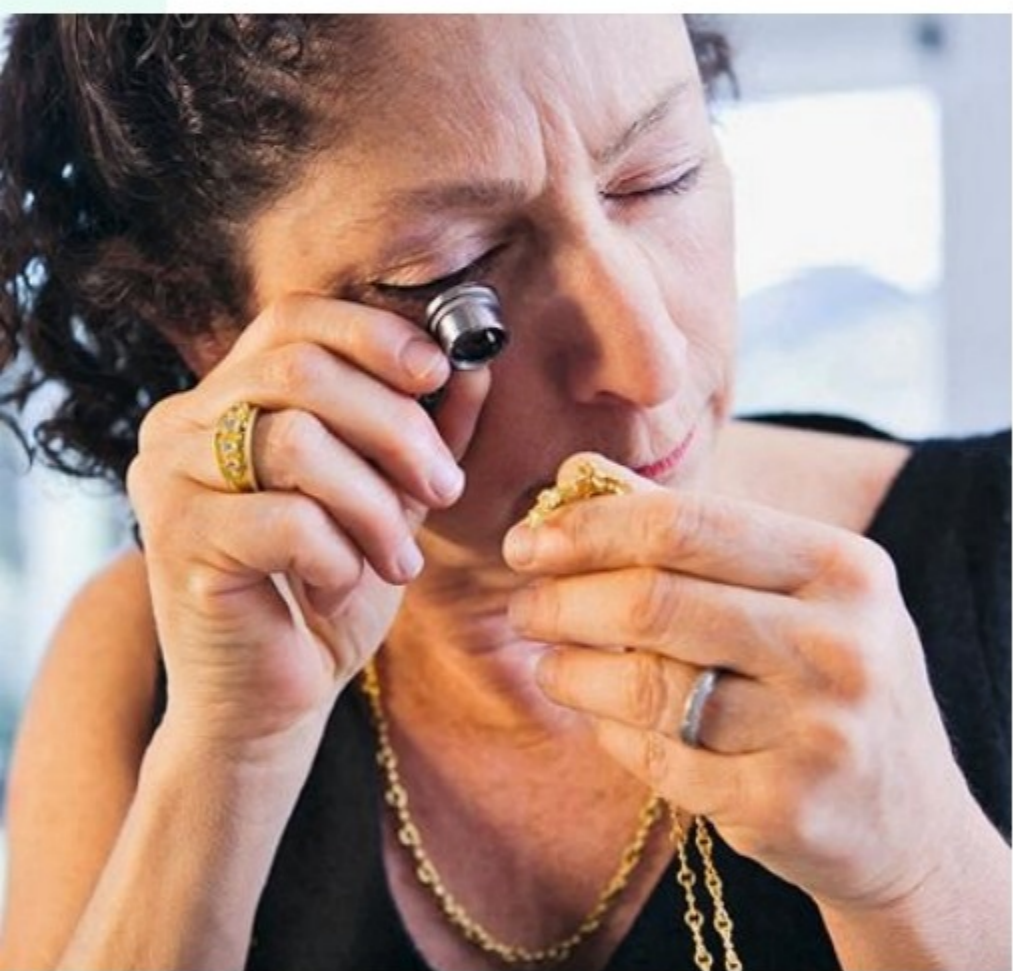
Ce prix fixé quotidiennement vaut pour l'or dit d'investissement. Lingots, plaquettes et autres lingotins sont considérés comme tel s'ils ont un poids supérieur à 1 gramme et une pureté d'au moins 995 millièmes. Les pièces doivent, elles, présenter une pureté d'au moins 900 millièmes et avoir été frappées après 1800. Le 20 francs Napoléon, par exemple, cotait 262,50 € le 5 septembre dernier.

Estimation en fonction du poids et de la qualité intrinsèque du bijou

Le professionnel doit afficher ses prix. Pour les bijoux, une estimation doit être effectuée en fonction du poids en or mais aussi de la qualité intrinsèque de l'objet (état, rareté...). Une taxe forfaitaire sur la vente de métaux précieux sera déduite du prix : 11 % (+0,5 % de CRDS) pour l'or d'investissement ou 6 % (+0,5 % de CRDS) pour les bijoux.

Sachez qu'un contrat doit vous être remis et que vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 48 heures à compter de la signature du contrat. Si le délai expire un samedi ou un dimanche, il est prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant. ● G. M.

➔ Fiche juridique *Revendre vos métaux précieux* sur inc-conso.fr



ÉPARGNE

L'argent de vos enfants ne vous appartient pas

Vous alimentez le livret A souscrit au nom de votre enfant ? Dès son dépôt, l'argent devient la propriété exclusive de votre progéniture ! Certes, les parents restent administrateurs légaux de ces sommes qu'ils doivent gérer dans l'intérêt du mineur. Ils peuvent en percevoir les intérêts, mais ils ne doivent pas toucher au capital. Jusqu'aux 16 ans de l'enfant, celui-ci ne peut pas effectuer de retrait sans l'accord parental. De 16 à 18 ans, l'accord n'est plus exigé mais les parents gardent le droit de s'opposer à un retrait. À 18 ans, le jeune épargnant peut exiger des comptes. Il dispose de cinq ans pour engager une action judiciaire s'il veut reprocher une mauvaise gestion de son pactole par ses géniteurs ou leur demander réparation des retraits indûment réalisés à leur profit sur le livret A ou autre placement à son nom... ●

Tableau de bord

OÙ INVESTIR DANS UN STUDIO À LOUER ?

Acheter un studio de 25 m² pour le louer à un étudiant est plus ou moins rentable selon les endroits. Six des dix grandes villes étudiantes permettent de dégager un bénéfice (avant charges), selon une étude réalisée par le réseau immobilier Orpi, qui a comparé la mensualité pour un prêt sans apport à 1 % sur vingt ans et le loyer mensuel moyen dans chaque ville. Le différentiel est favorable au bailleur de 100 € à Lille, 95 € à Reims et 75 € à Rouen... Lyon, Bordeaux et Paris sont les moins rentables : la mensualité y excède le loyer perçu. ●

Ville	Mensualité de crédit	Loyer mensuel	Gain ou dépense mensuelle
• Lille	330 €	430 €	100 €
• Reims	255 €	350 €	95 €
• Rouen	225 €	300 €	75 €
• Nice	470 €	500 €	30 €
• Cergy-Pontoise	360 €	390 €	30 €
• Grenoble	290 €	300 €	-10 €
• Nantes	350 €	350 €	0 €
• Lyon	520 €	450 €	-70 €
• Bordeaux	500 €	400 €	-100 €
• Paris	1075 €	800 €	-275 €

Crémation : ce que l'on peut faire des cendres

Est-il possible de demander que ses cendres soient dispersées en montagne ?

Oui, la dispersion des cendres dans la nature est autorisée partout en France, hors voies et jardins publics. Seule condition : adresser une déclaration de dispersion à la commune de naissance du défunt. Sous certaines conditions, les cendres peuvent également être dispersées par voies maritimes, aériennes et depuis l'espace.

Qu'en est-il si les cendres restent dans l'urne ?

En théorie, une urne peut être inhumée dans une propriété privée après autorisation préfectorale et de la mairie. Mais en pratique, le terrain doit se situer hors de l'enceinte des villes et des bourgs, à 35 m de toute habitation et une servitude perpétuelle de passage doit être créée ! L'immersion est admise en mer, sous réserve de disposer d'une urne biodégradable et de l'immerger à au moins 300 mètres des côtes. À noter : depuis le 19 décembre 2008, il n'est plus possible de conserver une urne à domicile. Celles qui y sont déjà peuvent y demeurer.

Comment s'assurer du respect de ses dernières volontés ?

Sans volonté clairement exprimée, le cimetière sera le lieu imposé de destination de vos cendres où elles pourront être dispersées dans le "jardin du souvenir". Si vous souhaitez que vos cendres soient conservées ou dispersées dans un lieu spécifique, précisez-le par écrit et désignez la personne chargée de pourvoir à vos funérailles, *via* la rédaction d'un testament crématisse par exemple. ●

* Institut national de la consommation



Des couacs dans les paiements transfrontières

Depuis la mise en place, en 2014, de l'espace unique de paiement européen (Sepa), les consommateurs peuvent payer par virement ou prélèvement un professionnel même si leur compte bancaire est domicilié dans un autre pays de l'Union... Dans les faits, de nombreux acteurs économiques (fournisseurs d'énergie, assureurs...) refusent la mise en place du prélèvement Sepa à des clients dont le compte est dans un autre pays. Alertée par le Centre européen des consommateurs, la Répression des fraudes a constaté de tels refus illégaux. Selon des plaintes reçues à «60», les clients français de néobanques installées à l'étranger, comme Revolut et N26, essuient ce genre de refus. ●



Le sentiment de pauvreté s'accroît

18 % des Français s'estimaient en situation de pauvreté en 2018, selon le baromètre d'opinion publié par la direction des statistiques du ministère des Solidarités et de la Santé (Drees). La proportion est en hausse notable (+5 points) par rapport à 2017. Invités à évaluer le montant minimum pour vivre, les Français l'estiment à 1 760 € par mois, une moyenne, là aussi, en augmentation (+200 € environ) par rapport aux précédentes enquêtes. ●

AUTO-ÉCOLE

Pour un meilleur affichage des prix

L'association de consommateurs Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) a relevé les tarifs de 665 auto-écoles dans toute la France. La moins chère était à Lille, avec 699 € pour un forfait avec vingt heures de conduite, contre 1 700 € dans l'établissement le plus onéreux, dans le XVII^e arrondissement de Paris. La CLCV demande d'améliorer l'affichage et l'information des candidats sur les tarifs :

14 % des auto-écoles n'ont pas d'affichage extérieur, et parmi celles qui en ont un, il est incomplet dans un tiers des cas. Surtout, elle souhaite l'affichage systématique du prix du forfait avec trente heures de conduite, nombre d'heures plus couramment nécessaire pour décrocher le sésame... ●



Compteur électrique Peut-on refuser Linky ?

Zoom

Les tribunaux se sont prononcés à plusieurs reprises depuis un an. Refuser le compteur Linky reste impossible, sauf exceptions. Résumé des principales décisions.

Le compteur électrique communicant Linky nous vaut, semaine après semaine, un abondant courrier avec une question principale : puis-je le refuser ? Il n'est pas possible de s'opposer à l'installation du compteur vert fluo, annonçons-nous dans notre dossier sur Linky publié l'an dernier (voir n° 541, octobre 2018). Nous avons souhaité refaire le point un an plus tard, en tenant compte des décisions rendues par la justice.

UNE DIRECTIVE LE REND OBLIGATOIRE

Concernant les affaires portées par des particuliers, trois décisions confirment que le client n'a pas la liberté de s'opposer à l'installation du compteur. La cour d'appel de Versailles a rappelé, fin 2018, que le développement des compteurs communicants a été rendu obligatoire par une directive européenne de 2009 transposée en droit français. Enedis a donc l'obligation légale d'installer les nouveaux compteurs. Le client a une relation contractuelle avec Enedis et doit lui permettre de procéder au remplacement.

Le tribunal de grande instance (TGI) de Tours a adopté la même position en juillet 2019. Quelques jours plus tard, le TGI de Nanterre affirmait également qu'il « n'existe pas de liberté de choix des consommateurs de refuser cet appareil », le contexte législatif et réglementaire s'appliquant

tant aux usagers qu'à Enedis. Concernant les données personnelles, les tribunaux ont, pour l'instant, considéré qu'Enedis respectait ses obligations et qu'il n'en résultait pas de troubles susceptibles de conduire à refuser Linky.

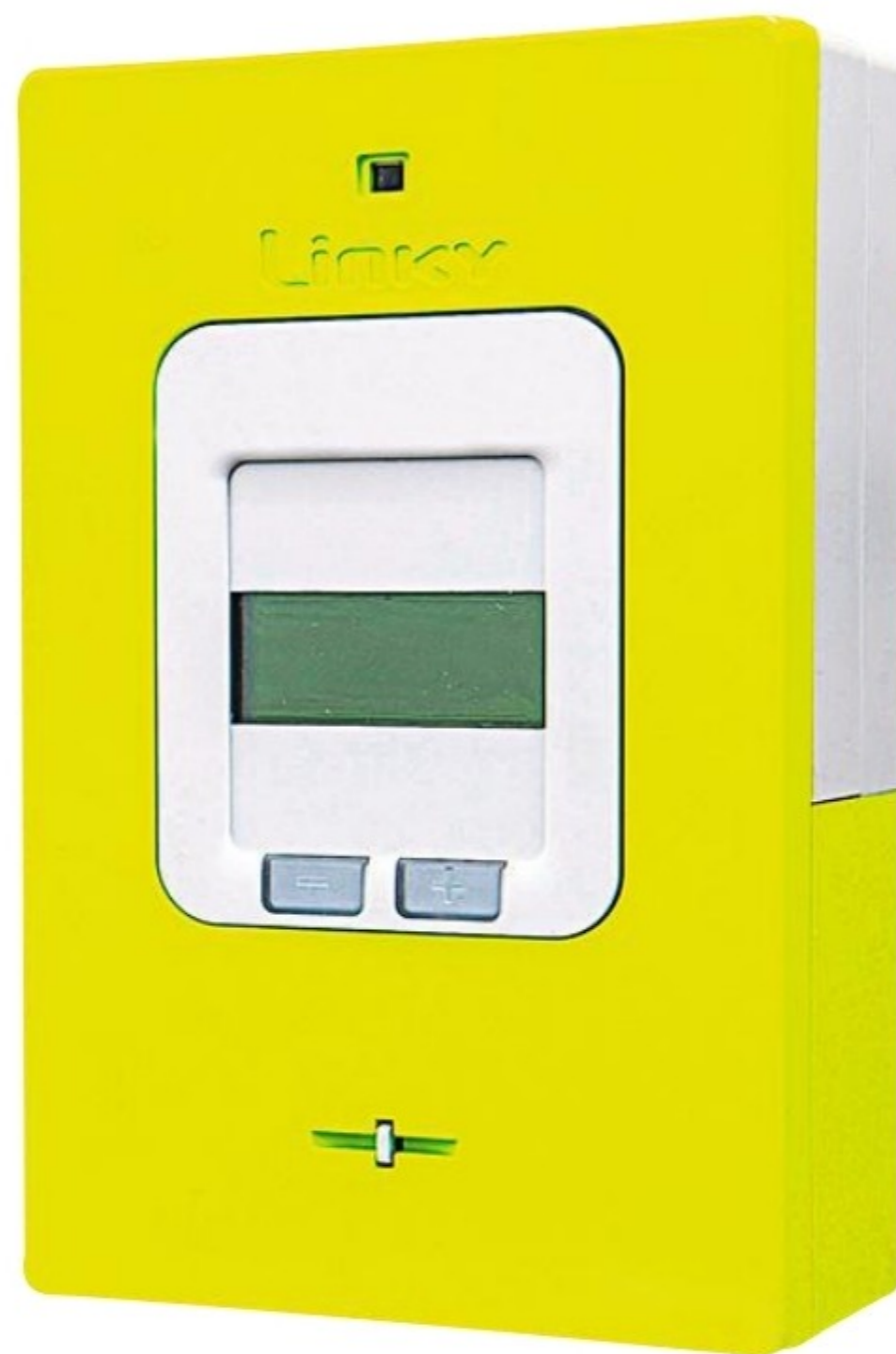
En revanche, des avancées importantes ont été enregistrées pour les personnes souffrant d'une hypersensibilité aux ondes électromagnétiques. En mars dernier, le TGI de Toulouse a ordonné à Enedis de délivrer aux électro-hypersensibles une électricité sans Courant porteur en ligne (CPL), la technologie utilisée par Linky. En avril, le TGI de Bordeaux a prôné l'installation de filtres. En juillet, le TGI de Tours a ordonné le retrait de compteurs Linky.

LES HYPERSENSIBLES AUX ONDES PRIS EN COMPTE

D'autres tribunaux ont refusé de prendre en compte les demandes, mais on semble s'orienter vers une possibilité pour les hypersensibles de refuser l'installation de Linky.

BON À SAVOIR

Pour en savoir plus, reportez-vous sur l'étude de jurisprudence publiée sur le site de l'Institut national de la consommation, éditeur de 60 Millions de consommateurs. Elle permet notamment de trouver les références précises des décisions rendues : inc-conso.fr/content/peut-refuser-l'installation-dun-compteur-linky



La contestation a aussi été portée par des conseils municipaux. Mais elle s'est heurtée à deux arrêts du Conseil d'État. Ce dernier a estimé, en juillet, que le maire ne disposait pas d'un pouvoir de police lui permettant d'ordonner un moratoire sur l'installation des compteurs.

Un mois plus tôt, il avait rappelé que si une commune a transféré sa compétence sur le réseau électrique à un syndicat local, elle n'en est plus propriétaire et ne peut donc pas s'opposer à l'installation de Linky. Qu'en serait-il si un syndicat local décidait de refuser le nouveau compteur ? La question reste ouverte, aucun syndicat n'ayant, à notre connaissance, décidé de moratoire. ● FANNY GUIBERT

Frais bancaires

La trahison des banques

Expertise économique

Fin 2018, les banques s'engageaient à plafonner les frais pour incidents à 25 € par mois pour les personnes rencontrant de grandes difficultés financières. Nous avons vérifié avec une centaine de volontaires. Le bilan est accablant.

Mardi 11 décembre 2018, en fin d'après-midi. Les présidents des grandes banques françaises sortent de l'Élysée, où ils ont été convoqués en urgence. La crise des gilets jaunes dure depuis un mois, et connaît son apogée. À la demande pressante du chef de l'État, les banquiers viennent de prendre plusieurs engagements, afin de répondre à une revendication des manifestants. Elle porte sur le niveau disproportionné des frais bancaires qui frappent les familles en difficulté.

UNE PROMESSE LIÉE AUX GILETS JAUNES

L'Élysée décrète « l'urgence économique et sociale » et annonce, dans son communiqué : « Pas d'augmentation des tarifs bancaires en 2019, et un plafonnement des frais à 25 € par mois pour les plus fragiles. »

Dès février, les banques doivent stopper les frais des personnes surendettées, des interdits de chèques et de tous les clients ayant de faibles ressources et accablés de frais, ce qui représente 3,6 millions de personnes, selon la présidence.





Notre étude

De grands trous dans le plafond

Nous avons demandé à 104 clients en grande difficulté financière de prendre rendez-vous avec leur conseiller du 5 juin au 27 juillet 2019. Objectif : obtenir une solution à leur situation. Ils font tous partie de l'une de ces trois catégories :

- treize sont interdits bancaires, c'est-à-dire inscrits au fichier central des chèques depuis au moins trois mois ;
- vingt-trois ont déposé un dossier recevable auprès d'une commission de surendettement ;
- soixante-huit perçoivent de 1 000 à 1 800 € par mois, subissant des frais d'incidents de plus de 40 € mensuels depuis trois mois.

HUIT RÉSEAUX TESTÉS, trois profils

Selon l'engagement des banques, les deux premières catégories doivent automatiquement bénéficier d'un plafonnement de

leurs frais pour incidents de paiement à 25 €

par mois. Selon la loi, les personnes surendettées et celles qui sont fichées doivent se voir également proposer une offre pour clients fragiles.

Dans la troisième catégorie figurent des personnes, selon nous, éligibles au plafonnement. Elles répondent à un profil établi par «60» et l'Union

nationale des associations familiales (peu de revenus, beaucoup de frais), en l'absence de critères harmonisés et clairs des banques.

Huit réseaux bancaires ont été testés, BNP-Paribas, La Banque postale, Société générale, LCL, Banques populaires, Caisse d'épargne, Crédit mutuel et Crédit agricole.

9%

des clients n'ont eu aucune proposition de solution à leur situation durant leur rendez-vous.

NOS RÉSULTATS La réalité est cruelle

- 78 % des interdits bancaires et des surendettés ne bénéficient d'aucun plafonnement alors que ces personnes devraient automatiquement y avoir droit.
- 91 % des clients ayant moins de 1 800 € de revenus et plus de 40 € de frais pour incidents par mois ne bénéficient pas du plafonnement de leurs frais à 25 €.
- 27 % des clients ont obtenu le remboursement d'une partie de leurs frais. Les sommes remboursées s'élèvent de 1,50 € à 200 € pour une moyenne de 92 €.
- 9 % des clients n'ont eu aucune proposition de solution à leur situation, et 20 % n'ont pas eu de conseiller attribué.

78%

des interdits bancaires et des surendettés ne bénéficient d'aucun plafonnement.

Ces mesures permettront de redistribuer 500 à 600 millions d'euros de pouvoir d'achat, promet l'Élysée dans son communiqué qui, fait étonnant, n'est pas diffusé sur son site Web.

DES FRAIS QUI ENFONCENT LES PLUS FRAGILES

En septembre 2018, les banques avaient déjà été incitées à diffuser beaucoup plus largement le forfait bancaire spécifique pour la clientèle fragile, avec un objectif de 500 000 bénéficiaires fin 2019. Et un premier engagement de plafonner les frais pour incidents pour les souscripteurs de cette offre.

Car ces sommes qui viennent sanctionner toute opération mettant le compte dans le rouge ou au-delà du découvert autorisé sont une

mine pour le chiffre d'affaires des réseaux. À chaque opération de paiement, une commission d'intervention de 8 € est ponctionnée, dans la limite de 80 € par mois.

« C'est la ligne la plus rentable de toute la plaquette tarifaire », reconnaît un ancien responsable de la tarification dans un grand réseau. «60» avait calculé que les frais pour incidents rapportaient chaque année 6,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires au secteur bancaire (voir n° 531, novembre 2017).

Alors, évidemment, limiter ces frais temporairement est une mesure salvatrice, qui contribue à la remise à flot des clients les plus matraqués. Encore faut-il qu'elle soit appliquée. C'est ce que «60» et l'Union nationale



En réalité, la mesure est très rarement mise en place.



des associations familiales (Unaf) ont voulu vérifier, en demandant à une centaine de volontaires en grande difficulté de prendre rendez-vous avec leur conseiller, et de répondre à nos questions avant et après l'entretien. Le bilan est accablant : le plafonnement n'est pas mis en place pour l'immense majorité des clients noyés sous les frais pour incidents. Ainsi, 78 % des interdits de chèques et des surendettés ne bénéficient-ils d'aucune limite à leurs frais. Pour les autres clients en difficulté, impossible de déterminer précisément sur quels critères se seraient appuyées les banques pour mettre en place l'engagement de limiter les frais.

Selon nos constats issus des témoignages du panel, plusieurs établissements proposent plutôt de rembourser une partie des frais. Ce qui

n'est pas tout à fait la même chose que de les plafonner. Car les frais, ponctionnés au-delà de toute raison dès que le découvert est dépassé, aggravent une situation déjà difficile. Et lorsque la banque recrédite une partie des sommes qu'elle a prélevées, impossible, là encore, de comprendre sur quelle base les premiers ont été pris et les seconds restitués. Est-ce l'application détournée du fameux plafonnement ou un simple geste commercial ?

« Les rétrocessions vont de 1,50 € (!) à 200 €. »

Notre enquête montre que les rétrocessions aux clients vont de 1,50 € (!) à 200 €... Pourtant, la liste des frais pour incidents concernés par le plafonnement est très précise (voir encadré ci-dessous) et le concept de limitation à 25 € par mois assez clair.

DES CLIENTS DÉÇUS OU EN COLÈRE...

Les conseillers bancaires ne semblent pas avoir la main sur ce dispositif. Ils ont proposé d'autres solutions à nos clients en difficulté. La première d'entre elles consiste à augmenter le découvert pour 25 % des clients de notre étude, ce qui semble approprié mais ne peut pas remplacer un plafonnement. « Le conseiller a rehaussé mon découvert de 100 €, raconte un de nos clients. Cela peut effectivement être une solution mais ne m'aidera pas à mieux gérer mon budget, et j'ai peur que cela m'entraîne dans une spirale m'amenant à être tout le temps à découvert. »

Quelques-uns sont ressortis rassérénés. « Ma conseillère a su me faire comprendre les frais que je payais tous les mois. Elle m'en a remboursé une grande partie, en m'indiquant qu'elle ferait ça tous les trois ou six mois », témoigne une personne du panel.

D'autres ont un sentiment plus mitigé. Des conseillers à l'écoute, mais



démunis, se retranchent derrière leur hiérarchie pour ne pas rembourser. « J'ai demandé un geste commercial. La conseillère m'a fait comprendre que ce n'était pas simple et qu'il ne fallait pas trop compter dessus. »

Chez plusieurs de nos témoins, c'est la déception, voire la colère qui l'emporte : « Compte tenu du montant des rejets de prélèvement, lettres d'information, etc., j'attendais que le conseiller évoque le plafonnement pour les petits comptes, et surtout me le propose, s'exclame une de nos clientes en grande difficulté. Aucune proposition de remboursement de frais ne m'a été faite. » Une autre s'agace : « Je ne sais toujours pas comment sont

calculés les frais de rejet. Le conseiller ne savait pas non plus, il m'a donné la plaquette tarifaire. »

... ET DES CONSEILLERS QUI DÉRAPENT

Certains conseillers n'ont, en revanche, eu aucun scrupule à proposer une solution néfaste. Dans 10 % des cas, le découvert a été par exemple, supprimé, ce qui diminue le risque de frais.

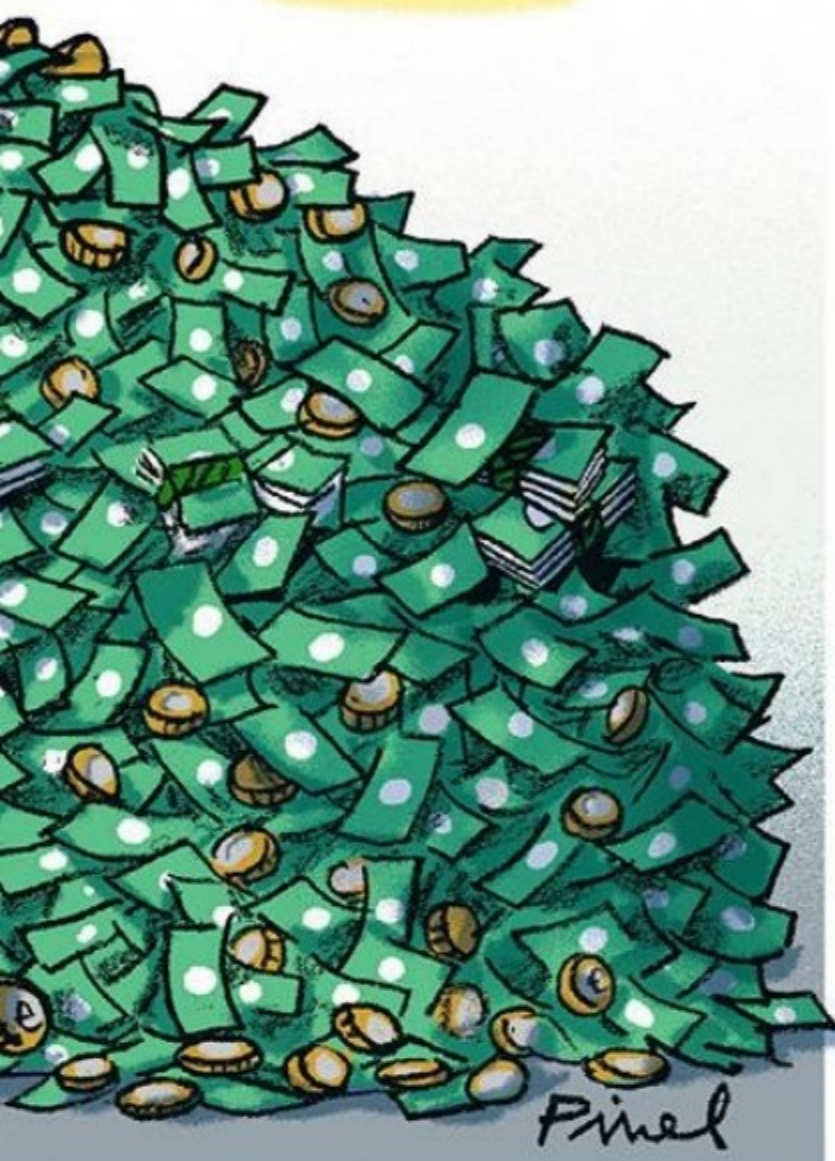
Autre constat, 23% de nos clients ont souscrit des produits et services supplémentaires. Si certains peuvent se justifier (assurance habitation ou forfait téléphone moins chers), d'autres ne peuvent qu'aggraver leur

La liste des frais pour incidents bancaires

Selon l'engagement de la Fédération bancaire française du 21 décembre 2018, la liste des frais plafonnés est la suivante :

- la commission d'intervention ;
- la lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
- la lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
- les chèques rejetés ;
- les rejets de prélèvements ;
- la non-exécution de virements permanents pour défaut de provision ;
- la notification par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ;
- la déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de la carte bancaire ;
- l'opposition de la carte.

Quoique...



situation. Ainsi, une garantie contre les accidents de la vie a été proposée à une dizaine de clients, ce qui ne manque pas de cynisme. « Il a passé les dix dernières minutes à essayer de me vendre des assurances, pour mes enfants, pour moi, raconte l'un de ces clients... J'ai trouvé cela assez déplacé puisque le but du rendez-vous était de réduire justement les frais, pas de me rajouter des prélèvements ! »

Le fait que le plafonnement soit rarement proposé, selon notre enquête, entre en totale contradiction avec les premiers constats des autorités. La Banque de France, via l'Observatoire de l'inclusion bancaire, a en effet annoncé, dès mai dernier, que le plafonnement des 25 € était bien appliqué. Une affirmation reprise par Bruno Le Maire, le ministre de l'Économie, le 21 juin lors de l'anniversaire de l'association contre le surendettement Crésus.

Comment la Banque de France et le Ministre peuvent-ils être aussi affirmatifs ? Ils s'appuient sur les conclusions des contrôles effectués en mars

dans les réseaux par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Mais derrière cette communication très positive, les résultats de l'enquête de l'ACPR sont moins glorieux. Deux grands soucis ont été constatés : les programmes informatiques n'étaient pas tous prêts pour le plafonnement et personne n'est d'accord sur la définition même du "client en difficulté".

LES BANQUES SOMMÉES DE FAIRE UN EFFORT

Conscient de la limite d'une communication trop positive, Bercy a demandé aux représentants des banques d'améliorer leur dispositif d'identification des clients en grande difficulté, et d'intervenir auprès d'eux dans les meilleurs délais. « Des travaux restent à faire pour être sûr que l'on capte les bonnes personnes », reconnaît-on du côté de l'ACPR sous couvert de l'anonymat.

Une des bonnes personnes s'appelle, par exemple, Stéphanie. Elle élève deux enfants en garde alternée et ne perçoit aucune pension alimentaire. « Je ne gagne même pas 1 000 € par mois, les fins de

« Personne n'est d'accord sur la notion de "client en difficulté". »

mois sont très compliquées et ma banque m'a prélevé 195 € de frais en août et 300 € en septembre. Nous sommes le 14 septembre et je me retrouve sans rien pour vivre à cause de ma banque... je ne sais plus quoi faire. »

Stéphanie a au moins un point commun avec le président Macron : sur la promesse de plafonnement à 25 €, les banques l'ont trahi. ●

LIONEL MAUGAIN

Économiste : STÉPHANIE TRUQUIN

Ingénieur : ALAIN-HENRI DUVAL

➕ ➔ Plus d'infos : retrouvez tous nos conseils pratiques de gestion de votre compte bancaire pour éviter de payer trop de frais sur le lien suivant : www.60m.fr/frais-bancaires

3 questions à



MARIE-ANDRÉE BLANC,
Présidente de l'Unaf

Notre enquête montre que le plafonnement des frais pour incidents n'est pas souvent appliqué par les banques. Quelle est votre réaction ?

M.-A. B. : L'Unaf est consternée que ce dispositif soit si mal appliqué. Comment comprendre cet échec ? L'accord passé avec le gouvernement était insuffisant, car il donne aux banques le pouvoir de définir qui a droit à ce plafonnement, au-delà des personnes surendettées et interdites bancaires. Il est illusoire de compter sur leur seule bonne volonté pour rendre effectif ce plafonnement. Par ailleurs, il vient se superposer à une législation particulièrement complexe, qui s'est sédimentée au fil du temps. Plus personne n'y comprend rien : ni les clients ni les conseillers bancaires.

Que demandez-vous aujourd'hui aux pouvoirs publics ?

M.-A. B. : Il faut passer désormais à une méthode plus contraignante, législative, qui viendrait à la fois simplifier, encadrer et stimuler la concurrence par une logique de *name and shame* [NDLR : On publie le nom des contrevenants]. Cette "rente bancaire", prélevée sur les consommateurs les plus en difficulté et les plus captifs, n'est pas acceptable. Bruno Le Maire appelait en juin dernier à une finance « qui n'exploite pas les citoyens ».

Avez-vous des conseils pour aider les clients accablés de frais ?

M.-A. B. : Mieux vaut prendre rendez-vous avec votre banquier pour voir les solutions qu'il peut vous proposer. Préférez, autant que possible, le paiement en liquide pour vos achats quotidiens et le virement pour payer vos factures. Vous pouvez également demander d'augmenter le plafond de votre découvert, de manière ponctuelle.

Charges locatives Propriétaire, locataire qui paie quoi ?

Pratique

La répartition des charges locatives est un sujet récurrent de frictions entre locataires et propriétaires. La loi fixe pourtant des règles précises, mais parfois subtiles. Nos conseils pour savoir les appliquer... ou les faire respecter !

En théorie, la règle est simplissime. D'un côté, le locataire d'un appartement en copropriété doit s'acquitter des dépenses d'entretien courant des parties communes (ascenseur, chauffage collectif...) et, de l'autre, les gros travaux de réparation incombent au propriétaire. Mais, en pratique, cela se révèle souvent beaucoup plus complexe. Vrai ou faux ? Voici une série d'affirmations pour s'y retrouver. À noter que pour la location d'une maison, les charges récupérables se résument généralement à la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

Les frais de dératisation sont à la charge du locataire

FAUX. La liste des charges dites "récupérables" sur le locataire est fixée, très précisément, par le décret n° 87-713 du 26 août 1987. Il s'agit de toutes les dépenses réglées par le propriétaire qu'il peut ensuite se faire rembourser par le locataire. Les frais de dératisation ne figurent pas dans cette liste. En pratique, les charges récupérables portent essentiellement sur des

dépenses liées à des services collectifs dont bénéficie le locataire (chauffage, électricité, salaires du concierge, eau, entretien des parkings...), des dépenses d'entretien courant et de menues réparations des parties communes de l'immeuble (voir tableau ci-dessous).

Un propriétaire peut réclamer un rappel de charges sur trois ans.

VRAI, pour la plupart des baux. Le bailleur peut réclamer pendant trois ans tout impayé de charges (article 7-1 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989), y compris après le départ du locataire. Toutefois, si la régularisa-

Des dépenses partagées

	Bailleur	Locataire
Frais de gestion locative (recherche de locataire, recouvrement des loyers...)	X	
Honoraires de syndic	X	
Dépenses d'équipement (digicode, fibre...)	X	
Grosses réparations (ravalement, réfection toiture...)	X	
Dépenses de sécurité (téléalarme, gardiennage, contrat de sécurité incendie...)	X	
Impôts :		
• taxe foncière	X	
• taxe ou redevance d'ordures ménagères, taxe de balayage		X
Dépenses d'hygiène :		
• dératisation	X	
• dégorgement des canalisations, débouchage des vide-ordures	X	
• désinfection des vide-ordures et des parties communes		X
Dépenses sur les parties collectives :		
• entretien courant du chauffage collectif		X
• gros entretien du chauffage collectif	X	
• menues réparations de l'ascenseur		X
Réparations suite à un acte de vandalisme (graffitis...)	X	
Entretien des espaces verts dont le locataire n'a pas la jouissance exclusive	X	



tion des charges n'a pas été effectuée dans l'année suivant leur exigibilité, le locataire peut demander à échelonner leur paiement sur douze mois. **FAUX**, pour les locations meublées ; les baux signés après le 27 mars 2014 peuvent prévoir des charges locatives sous forme de forfait. Aucune régularisation n'est alors possible.

Le bailleur doit justifier le montant des charges qu'il impute.

VRAI. Les charges locatives donnent lieu au versement de provisions et font l'objet d'une régularisation annuelle. Un mois avant celle-ci, le bailleur doit communiquer au locataire le décompte par nature de charges. De plus, durant six mois à partir de l'envoi du décompte, les pièces justificatives sont tenues à la disposition du locataire.

Il est moins grave d'arrêter de régler ses charges que son loyer.

FAUX. En cas de litige avec son propriétaire, il ne faut jamais arrêter de payer ses charges. Le propriétaire

serait autorisé, si le bail le prévoit, à mettre fin à son contrat de location exactement comme s'il ne réglait pas ses loyers.

Un locataire doit s'acquitter du salaire du gardien de son immeuble.

VRAI. Le décret n° 87-713 du 26 août 1987 prévoit que si le gardien ou le concierge assure les deux fonctions d'entretien des parties communes et de sortie des poubelles, le locataire supporte 75 % de ses salaires. Sa contribution tombe à 40 % s'il n'en assure qu'une seule.

Un propriétaire peut faire contribuer le locataire après des travaux d'économie d'énergie.

VRAI, sous certaines conditions énumérées à l'article 23-1 de la loi du 6 juillet 1989. Que le chantier porte sur le logement ou les parties communes de l'immeuble, il faut que les travaux bénéficient directement au locataire, et que le propriétaire fournisse des justificatifs. Cette partici-

Comment se défendre

Que faire si, après vérification, un locataire estime que son propriétaire lui fait payer des charges non récupérables ? Il doit les régler pour ne pas se mettre en tort ! Cependant, il accompagnera son envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) en photocopiant le décret du 27 août 1987 n°87-713 avec la liste des charges récupérables. Et si le propriétaire ne veut rien savoir, le locataire tentera une approche amiable en saisissant, en LRAR, la commission départementale de conciliation de son lieu de résidence. Il demandera à être remboursé des charges perçues indûment. En l'absence d'accord, la commission émet un avis dans les deux mois qu'elle adresse au propriétaire et au locataire. Ce dernier peut saisir le tribunal d'instance s'il le souhaite.

pation est limitée à quinze ans et son montant, non révisable, ne peut être supérieur à la moitié du montant de l'économie d'énergie estimée.

Chaque année, un bailleur peut augmenter le montant des charges locatives de 10 % et plus.

VRAI. Sauf paiement au forfait (autorisé pour les locations meublées uniquement), le locataire verse tous les mois, en même temps que son loyer, une somme fixe appelée « provision sur charges ». Or, son montant étant déterminé à partir des frais supportés par le propriétaire l'année précédente, celui-ci adresse au locataire un rappel de charges si les dépenses réellement engagées dépassent le montant provisionné. C'est d'ailleurs plutôt la règle ces dernières années avec la flambée des tarifs de l'eau et de l'énergie. Toutefois, le propriétaire reste tenu de les justifier. ●

LAURENCE OLLIVIER
Juriste : FANNY JOFFROIS

➔ À lire la fiche pratique *Les charges locatives* sur inc-conso.fr.

Pouvoir d'achat Outre-mer, la vie reste trop chère

Enquête

Dix ans après la grève générale contre la vie chère aux Antilles, le pouvoir d'achat des trois millions d'ultramarins est toujours pénalisé par des pratiques abusives, y compris des collectivités.

Début 2009, l'outre-mer français s'enflamme. Un violent ras-le-bol s'empare des populations guyanaise et antillaise, confrontées à un coût de la vie devenu insupportable pour de nombreuses familles ; une colère gonflée par le monopole constitué par quelques importateurs qui surenchérisent les prix à la consommation.

Pendant plus d'un mois, tout est bloqué : stations-service, petits et grands commerces, hôtels, établissements scolaires et transports publics. Un accord satisfaisant la plupart des revendications des grévistes est signé, mettant fin à la grève.

Dix ans après, « on n'a pas réussi à apporter toutes les réponses », reconnaît Annick Girardin. La ministre des Outre-mer a suffisamment arpenté ces territoires pour savoir combien les consommateurs se plaignent, encore et toujours, du niveau des prix sur leurs îles. Un ressenti confirmé par l'Autorité de la concurrence : le coût de la vie y reste 19 à 38 % plus cher qu'en métropole.

La faute, bien sûr, au surcoût d'importations et aux marges des gros-

sistes importateurs. Mais plus seulement. Certaines particularités insulaires ont été dévoyées.

En premier lieu, l'octroi de mer. Cette taxe, prélevée par les collectivités locales, était initialement destinée à protéger la production locale de la concurrence de produits importés similaires.

L'OCTROI DE MER SURENCHÉRIT LES PRIX

Aujourd'hui, elle frappe un peu aveuglément tous les produits, y compris ceux qui n'ont pas d'équivalents sur place. « Cet octroi surenchérit les prix des produits de grande consommation. Les taux sont très divers, ce qui rend le système complexe et favorise l'optimisation fiscale », ob-

serve Isabelle Da Silva, la présidente de l'Autorité de la concurrence, qui prône sa suppression sur les produits importés ne pouvant être fabriqués sur place.

En second lieu, les monopoles privés, qui ont la peau dure. Même s'il n'y a plus de surprofit à chaque étape de l'importation, comme par le passé, il existe toujours des contrats de distribution exclusive qui surenchérisent les produits, faute de concurrence. La loi Lurel de 2012 a pourtant interdit ces accords monopolistiques.

LES TARIFS ABUSIFS DE MONOPOLES PRIVÉS

L'Autorité de la concurrence a d'ailleurs sanctionné à cinq reprises des fournisseurs et distributeurs qui ont poursuivi ces pratiques. Mais ça ne suffit pas selon Francis Amand, médiateur de l'outre-mer. Il propose l'amnistie aux fournisseurs qui viendraient avouer leurs pratiques illégales. Il aimerait également que les fournisseurs qui imposent des tarifs abusifs par ces contrats soient un peu plus inquiétés en métropole, avant l'embarquement de la marchandise.

BON À SAVOIR

Ce n'est pas la TVA qui fait flamber les prix outre-mer, bien au contraire. Les départements et régions d'outre-mer ne font pas partie de l'UE en matière de TVA. Elle n'est appliquée ni en Guyane ni à Mayotte. Dans les îles, le taux normal est à 8,5 % au lieu de 20 % en métropole, et le taux réduit est à 2,1 % pour les produits normalement taxés à 5,5 % et 10 % en métropole.



L'alimentaire pèse lourd dans la balance, malgré des initiatives comme les "produits solidaires" de première nécessité.

De fortes inégalités qui perdurent

L'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) a établi que s'il gardait les mêmes habitudes de consommation, un ménage venu de l'Hexagone verrait ses dépenses augmenter de 17 % en Martinique et en Guadeloupe, et de 10 % à la Réunion. En revanche, les dépenses d'un ménage antillais ou guyanais diminueraient d'environ 7 % s'il vivait en France métropolitaine.

Écart avec la métropole	Produits alimentaires	Niveau général des prix
• Guadeloupe	+33 %	+12,5 %
• Martinique	+38 %	+12,3 %
• Guyane	+34 %	+11,6 %
• La Réunion	+28 %	+7,1 %
• Mayotte	+19 %	+6,9 %

Source : Autorité de la concurrence

Troisième spécificité ultramarine, le bouclier qualité prix (BQP), institué par la fameuse loi Lurel de 2012 pour bloquer les prix de certains produits courants dans les îles.

Négociée chaque année entre les acteurs économiques, sous le contrôle de l'État, la liste des produits concernés (jambon, haricots, riz, lessive, liquide vaisselle, dentifrice...) varie selon les territoires. Libre aux commerçants de proposer un tarif inférieur pour faire jouer la concurrence. Les chiffres de l'Autorité montrent que le BQP n'est pas totalement parvenu à réduire les écarts avec la métropole, même s'il a permis des baisses de prix significatives, en

2019, dans tous les territoires. À la Martinique et en Guadeloupe, le prix du panier a chuté de 10 % par rapport à l'an dernier. À la Réunion, la baisse atteint 12 %. Le bouclier est cependant

Le coût de la vie y est 19 à 38 % plus élevé qu'en métropole.

critiqué : le nombre des produits concernés est assez faible (une centaine) ; le dispositif manque de lisibilité, car il veut atteindre plusieurs objectifs difficilement compatibles, la recherche de prix attractifs mais aussi la qualité nutritionnelle et la mise en avant des produits locaux. En pratique, le produit estampillé

BQP n'est pas toujours le moins cher, ce qui ajoute à la confusion.

Le quatrième problème qui touche les consommateurs d'outre-mer est peut-être le plus difficile à résoudre : il s'agit de l'achat en ligne. D'abord, les îles françaises sont victimes de géoblocage, pourtant en principe interdit par l'Union européenne... Seul un tiers des sites marchands proposent une offre de livraison dans les régions d'outre-mer, a constaté l'Autorité de la concurrence après en avoir consulté plusieurs dizaines. Trop de freins logistiques et douaniers...

DES ACHATS EN LIGNE TRÈS ONÉREUX

Et quand le site accepte de livrer, les problèmes pour le client sont multiples, à commencer par le prix à payer. « Lorsqu'il commande, le consommateur ignore le prix qu'il aura à payer toutes charges comprises, avec l'octroi de mer notamment, observe Isabelle Da Silva. Il ne le saura qu'au moment de payer, voire au guichet de La Poste, quand il retirera son colis. » Certains sites ne s'embarrassent pas : le prix toutes taxes comprises (TTC) en métropole

est imposé comme prix hors taxe (HT) dans les DOM. Le facteur qui livre se fait régler toutes les taxes, y compris la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), lors de la livraison...

Même avec un prix TTC, l'achat en ligne coûte de toute façon très cher. Il faut par exemple compter 11 € de frais de port pour se faire expédier un livre, 84 € pour un ordinateur et 165 € pour une pièce automobile. Quant aux délais de livraison, compter jusqu'à 27 jours en moyenne contre 5 jours pour la métropole.

DES AMÉLIORATIONS, MALGRÉ TOUT

Si le produit, en plus, est défectueux, le remplacer ou le rembourser devient infernal. Alors que la garantie légale de conformité ne doit occasionner aucuns frais, certains sites demandent à l'acheteur de réexpédier à sa charge. Face à ces barrières, l'Autorité de la concurrence propose de favoriser l'envoi groupé de colis, avec une seule formalité douanière. Fort heureusement, il existe de bonnes nouvelles pour nos compatriotes si loin de l'Hexagone. Certains services, longtemps

très onéreux, ont connu récemment de fortes baisses, sous la pression des consommateurs et de la concurrence. C'est le cas des frais bancaires. Selon notre comparatif de 2018, le panier des frais courants annuels s'établit à 120 € en Drom/Com (départements et régions d'outre-mer et collectivités d'outre-mer), contre 115 € en métropole, alors que les écarts pouvaient atteindre 50 % il y a encore cinq ans. Pour un profil de clients frappés par des frais pour incidents, la facture est exactement la même, que ce soit en métropole ou outre-mer : 300 €.

Certains établissements comme La Banque postale appliquent dé-

Les frais bancaires et les télécoms ont beaucoup baissé.



Surdosage en sucres : où en est-on ?

Outre-mer, les boissons et les produits laitiers peuvent contenir 48 % de sucres supplémentaires par rapport à leurs équivalents vendus en métropole.

Dans son rapport parlementaire de 2016, Monique Orphé dénonçait la tendance des fabricants à abuser du sucre dans leurs produits destinés aux marchés ultramarins. Ceux-ci expliquaient vouloir répondre à une demande locale. Résultat, on compte déjà 24 000 diabétiques en Martinique par exemple (6,4 % de la population). Un chiffre sans doute sous-évalué. Depuis un arrêté du 9 mai 2016, tout cela est en principe terminé : les teneurs en sucres doivent être équivalentes sur tout le territoire national. Malgré ce dispositif, les taux de surpoids et d'obésité restent supérieurs à la moyenne nationale. Est-ce que l'alignement entre l'Hexagone, dont le taux de sucres est déjà haut, et les îles est respecté ? Difficile de le savoir. « Le contrôle ne pose pas trop de difficultés lorsqu'il s'agit de comparer des produits similaires et de même marque, répond

Agnès Buzyn, ministre de la Santé, à une députée réunionnaise. *Il est plus complexe lorsqu'il s'agit de distinguer les sucres ajoutés des sucres naturellement présents, comme le lactose, la distinction entre les deux types de sucres n'étant pas indiquée sur les emballages.* »

PRODUITS LOCAUX : trop sucrés !

Difficile, surtout, de trouver dans l'Hexagone des références auxquelles comparer les produits fabriqués localement. Des journalistes locaux ont tenté de mesurer l'équivalence. « Les jus de fruits de grandes marques semblent s'être alignés, constate l'agence de presse réunionnaise Imazpress dans une enquête. Mais pour les jus locaux, le verdict est le même : trop sucrés. Pour 100 grammes, il n'est pas rare de voir 12 g de sucres dans un jus de fruits, contre 8 g sur des boissons plus classiques. Nous avons même vu un jus avec 35 g ! » ●

sormais les mêmes tarifs partout. D'autres, comme BNP Paribas, gardent la main lourde dans les îles, avec un écart d'environ 30 €.

Le tarif des télécoms a lui aussi baissé depuis deux ans. L'écart avec la métropole s'élevait à 60 % en 2015, sauf à la Réunion où il est de 20 %. En 2017, Free mobile a lancé un for-

fait à 9,99 € par mois. Sosh, l'opérateur discount d'Orange, a suivi de près, avec une offre concurrentielle. Preuve que les consommateurs ultramarins doivent faire preuve d'une grande patience pour bénéficier des mêmes conditions que les Métropolitains... ou presque. ●

LIONEL MAUGAIN

Prenez votre consommation en main

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

28 % 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

+ 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-série compris dans votre abonnement

+ LE SERVICE « 60 RÉPOND »

Service téléphonique d'information juridique. Nos experts répondent en direct à toutes vos questions.



NOUVEAU DÉCOUVREZ NOS FORMULES
100 % NUMÉRIQUES
sur www.60millions-mag.com



60 millions de consommateurs

BULLETIN D'ABONNEMENT

553

A compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 73405 - 60439 Noailles cedex

OUI, je m'abonne à 60 Millions de consommateurs. Je choisis l'abonnement suivant :

ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 46 € au lieu de ~~59,70 €~~
soit **23 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ Accès aux services numériques de «60»

ABONNEMENT EXPERT 78 € au lieu de ~~108 €~~
soit **28 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros + hors-série Impôts
+ 7 hors-séries thématiques + Service « 60 RÉPOND » + Accès aux services numériques de «60»

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/12/2019. 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 Groupe GLI sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs au 18, rue Tiphaine, 75732 PARIS CEDEX 15, RCS Paris B 381 856 723, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case . Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case . (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement).

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

Litiges de voisinage

« Les arbres de mon voisin me font de l'ombre »



Coaching droit

Le cas de Raymond : « J'habite une maison aux portes de Paris depuis plus d'une décennie. Des tilleuls, implantés sur un terrain voisin, appartenant à une école publique, étaient jusqu'à présent étêtés tous les trois à quatre ans, mais ne le sont plus désormais. Résultat, dès l'apparition des premières feuilles au printemps jusqu'à leur chute à la fin de l'automne, je subis une importante perte d'ensoleillement. Je souhaiterais que les arbres soient à nouveau taillés. J'ai déjà effectué des démarches amiables auprès de la municipalité, sans succès. Quels sont mes droits et mes possibilités de recours ? »



Les litiges entre voisins sont légion. Ils portent, dans un grand nombre de cas, sur des plantations et notamment sur des tilleuls qui peuvent occasionner des nuisances importantes.

1 D'ABORD, RAPPROCHEZ-VOUS DE VOTRE VOISIN

Rendez visite à votre voisin pour lui exposer de vive voix votre problème dont il n'a peut-être pas conscience. Dans le cas de Raymond, il s'agit de la municipalité, dont dépend l'école où poussent les arbres. Exposez les faits et vos attentes (élagage...). Si ce voisin comprend votre gêne et suit vos

préconisations, l'affaire peut s'arrêter là. Dans le cas contraire, écrivez-lui en faisant un compte rendu de votre entretien et en réitérant votre requête ; d'abord par courrier simple, puis sous la forme d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR), assortie d'un délai raisonnable – un mois, par exemple – pour s'exécuter.

2 RENSEIGNEZ-VOUS POUR CONNAÎTRE VOS DROITS

Avant d'aller plus loin dans vos démarches, nous vous conseillons de vous rendre aux consultations gratuites dispensées par les avo-

cats en mairie ou dans les maisons de justice et du droit. Vous pouvez aussi consulter une association de consommateurs (voir coordonnées p. 24) ou vérifier si vous disposez d'une garantie de protection juridique, généralement incluse dans votre contrat habitation, afin de bénéficier des conseils d'un juriste spécialisé.

Ces solutions rapides et peu onéreuses, voire gratuites, permettent, primo, de vous assurer de votre bon droit et, secundo, de savoir ce que vous pouvez exiger de votre voisin. Suivant les cas, vous évoquerez le non-respect des distances réglementaires ou un trouble anormal de voisinage, comme la perte d'en-

soleillement pour notre lecteur, afin de solliciter l'étêtage des arbres (voir ci-contre). Attention : les terrains doivent être limitrophes et ne pas être séparés par une voie communale.

3 TENTEZ UNE MÉDIATION OU UNE CONCILIATION

Avant de sortir l'artillerie lourde et d'aller en justice, mieux vaut privilégier la recherche d'un arrangement amiable. Si vous détenez une garantie de protection juridique, celle-ci vous accompagnera dans cette voie. Suivant les dispositifs existants, vous prendrez contact avec le médiateur de votre commune en appelant votre mairie ou un conciliateur de justice (coordonnées sur conciliateurs.fr/Trouver-une-permanence). À savoir : cette démarche, gratuite, deviendra obligatoire pour régler les conflits de voisinage à partir du 1^{er} janvier 2020.

4 CONSTITUEZ-VOUS DES PREUVES POUR ALLER EN JUSTICE

En cas d'échec de tout accord amiable, si vous estimez être victime d'un trouble anormal de voisinage, « vous devrez parvenir à démontrer au juge que le(s) préjudice(s) que vous subissez, par leur ampleur et leur fréquence, dépasse(nt) les inconvénients normaux de voisinage, signale Me Frédéric Bérenger, avocat au barreau d'Aix-en-Provence. Une simple déclaration accompagnée de quelques photos ne suffit pas. A minima, demandez à un huissier d'établir un constat matérialisant le préjudice subi. Idéalement, contactez un expert, tel un géomètre spécialisé afin, par exemple, de calculer le nombre de jours de perte d'ensoleillement due à la hauteur des arbres. »

Me Bérenger conseille également de lister les préjudices secondaires subis du fait de l'ombre des arbres.

Plantations : les règles du jeu

• **Sauf arrêtés municipaux, usages locaux ou plan local d'urbanisme, c'est le code civil qui fixe, dans son article 671, la distance minimale à respecter pour planter arbres et arbustes par rapport à la limite séparative de la propriété voisine.** Elle est de :

- 2 mètres pour des arbres de plus de 2 mètres de haut, et de 50 cm en deçà.
- En cas de non-respect de ces prescriptions

par un voisin, il est possible d'exiger l'étêtage ou l'arrachage des arbres incriminés (article 672 du code civil). À noter : les usages locaux d'Île-de-France n'imposent aucune limitation en termes de hauteur et de distance.

• **Même une plantation régulière, respectueuse des distances légales, peut être contestée en cas de trouble anormal de voisinage (préjudice de vue, perte d'ensoleillement,**

envahissement par des feuilles mortes...). Une notion qui reste toutefois à la libre appréciation des juges et varie en fonction du contexte : zone urbanisée, rurale, région boisée... Ainsi, de même que le chant du coq a plus de chances d'être considéré comme "normal" à la campagne qu'en ville, les nuisances liées aux arbres seront plus facilement tolérées dans une zone forestière qu'en ville.

Ils peuvent être nombreux : apparition de zones humides, présence de rongeurs, sol glissant avec risque d'accident, bâti fragilisé, surconsommation pour chauffer et éclairer le logement, sensation d'étouffement, mauvais écoulement des eaux...

5 SAISISSEZ LE TRIBUNAL COMPÉTENT

Une fois épuisées toutes les voies de recours amiables, votre dernière chance de faire valoir vos droits passe par la justice. Bien sûr, cela nécessite d'avoir recueilli de solides preuves, par exemple pour démontrer le non-respect des distances légales des arbres voisins et/ou un lien de causalité entre le préjudice subi et les plantations litigieuses. Vous saisirez le tribunal d'instance ou le tribunal de grande instance (TGI) pour des dommages supérieurs à 10 000 €. Dans ce dernier cas, le recours à un avocat est obligatoire. Si, comme Raymond, vous êtes en bisbille avec une administration (mairie...), vous vous tournerez vers le tribunal administratif. Dans

ce cas, il conviendra de démontrer que le préjudice subi est non seulement anormal mais aussi "spécial". C'est-à-dire qu'il s'agit d'un préjudice individuel et non collectif, pesant sur l'ensemble des riverains. ●

LAURENCE OLLIVIER
AVEC VIRGINIE POTIRON, JURISTE

À retenir

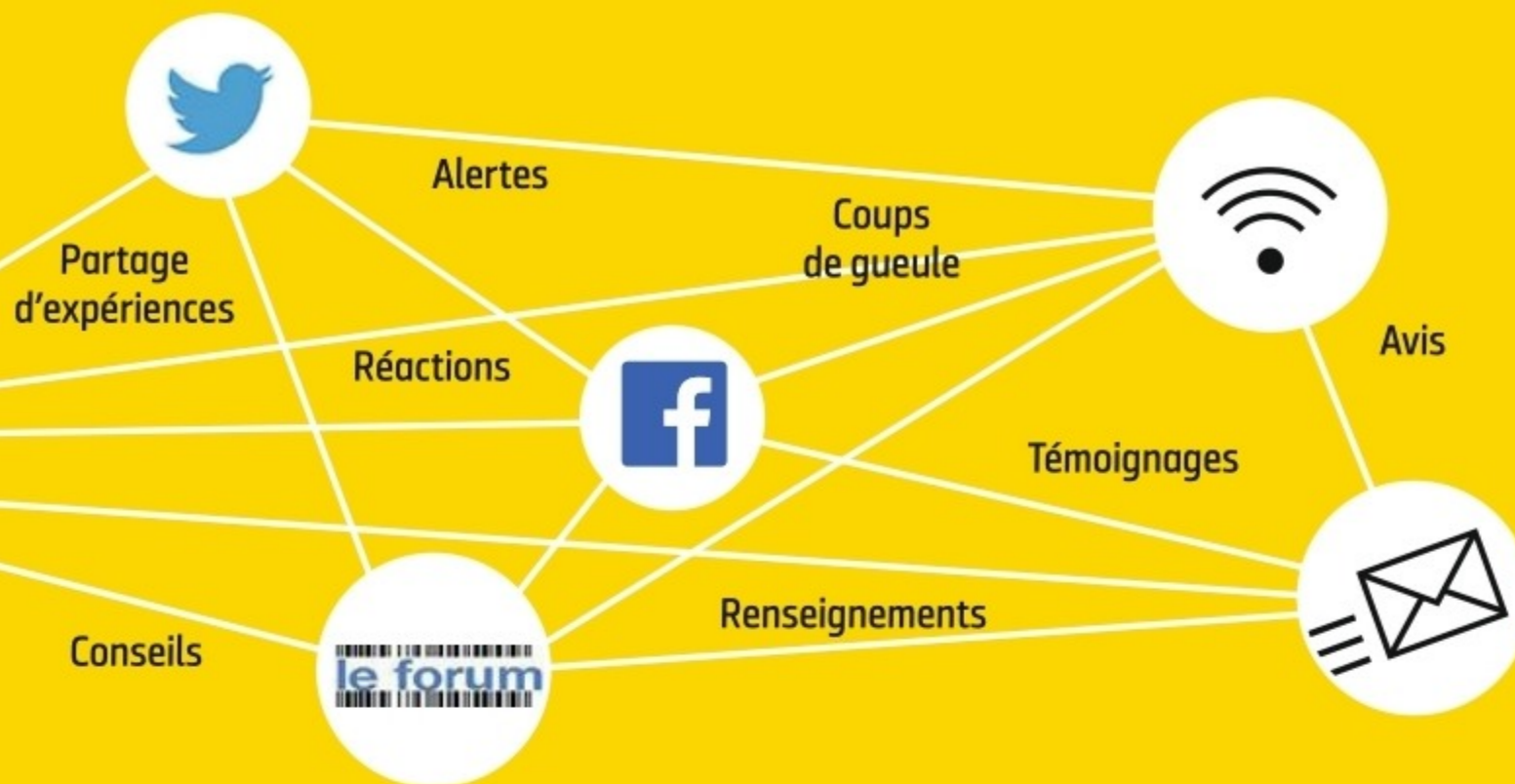
- Recueillez le maximum de preuves pour démontrer le trouble anormal de voisinage.
- Pensez à lister tous vos préjudices, principaux et secondaires, économiques et moraux.
- Consultez votre contrat d'assurance habitation pour savoir si vous bénéficiez d'une garantie protection juridique. Dans l'affirmative, contactez-la au plus vite. Elle peut couvrir tout ou partie de vos frais d'expertise, d'avocat...
- Multipliez des démarches amiables avant d'aller en justice.



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



RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs (adresses page 24).

On avance, on recule ?

Jean Lepage/11 Narbonne

Cinq semaines pour un permis

En cinquante ans de voyages, j'ai usé une bonne dizaine de permis de conduire internationaux, dont la validité est de trois ans. La procédure était toujours la même : envoi postal de la requête en préfecture et réception du permis par la même voie. C'était gratuit et ça prenait en général cinq jours. Avant de partir pour l'Azerbaïdjan, j'ai voulu renouveler mon permis. La procédure se fait désormais en ligne via l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). J'ai expédié mon dossier 18 jours avant la date de mon départ, ce qui me laissait largement le temps pour recevoir mon permis. Que nenni ! Le délai annoncé est désormais non plus de cinq jours mais de cinq semaines ! J'ai reçu mon permis de conduire après mon retour de vacances, soit 44 jours après mon envoi. Bonne nouvelle : c'est toujours gratuit. Le progrès est en marche !

Ne vous laissez pas faire Thérèse D., par courriel

EDF se montre très gourmand

Je reçois un mail d'EDF avec mon nouvel échéancier de prélèvements automatiques d'électricité : je découvre que je vais passer de 84,65 € à 154,85 € par mois ! Ma consommation annuelle est de 887 €. Le prélèvement prévu par EDF me ferait payer 1 858 € d'électricité. J'ai appelé un conseiller et lui ai bien précisé qu'il est hors de question pour moi de payer plus que ce que je consomme.

60 LA RÉPONSE DE L'ÉCONOMISTE

60 Votre cas n'est pas isolé. Nous recevons régulièrement des témoignages de clients se plaignant que leur fournisseur d'énergie modifie unilatéralement le montant de leurs mensualités. Vous avez tout à fait le droit de refuser le montant des nouvelles mensualités car celui-ci doit être fixé d'un commun accord entre client et fournisseur. Un simple coup de fil à ce dernier, comme vous l'avez fait, suffit en théorie pour réévaluer avec lui un montant de mensualités plus adapté à votre consommation.





La loi, rien que la loi Nadia H., par courriel

Punaises : le bailleur épinglé

J'ai des punaises de lit chez moi. Après avoir pris des renseignements, il s'avère que ma rue en est infestée. Mon bailleur ne veut rien prendre en charge, malgré le décret n° 87-713 du 26 août 1987. Il me dit que ce texte concerne les cafards. Qu'en pensez-vous ?

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE
 Votre propriétaire est tenu de vous remettre un « logement décent [...] exempt de toute infestation d'espèces nuisibles et parasites », comme le précise l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs. Les punaises de lit font assurément partie des « espèces nuisibles et parasites ». Le bailleur doit également vous assurer la jouissance paisible de votre logement pendant la durée du bail, selon l'article 1719 du code civil. Dans un arrêt du 7 mars 2019, la cour d'appel de Paris rappelle que « l'obligation de jouissance paisible est une obligation de résultat qui ne cesse qu'en cas de force majeure ou de faute de la victime mais présentant les caractéristiques de la force majeure ». Autrement dit, votre bailleur doit mettre en œuvre les mesures pour faire cesser le trouble, sauf s'il peut prouver que vous êtes responsable de cette infestation. En revanche, s'il est bien tenu de prendre à sa charge la main-d'œuvre liée à la désinsectisation, il peut vous réclamer (comme dans le cas des invasions de cafards) de rembourser le coût des produits utilisés au titre des charges locatives récupérables, tel que le prévoit le décret n° 87-713 du 26 août 1987.

C'est quoi ce petit drapeau français ?

Anne M./67 Strasbourg

Ducros et l'échalote chinoise

Intriguée par la mention "conditionné en France" sur un flacon d'échalotes déshydratées Ducros, j'ai appelé le service clients qui m'a expliqué que les échalotes provenaient de Chine. N'y a-t-il pas volonté d'induire le client en erreur en mettant ce petit drapeau français sur l'emballage ?

Libérez les abonnés ! Denis T., par courriel

Je veux quitter Canal+

Je souhaiterais savoir comment résilier mon abonnement chez Canal + avant la date d'échéance car, malheureusement, je viens de perdre mon emploi.

60 LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Canal + propose des abonnements avec engagement de 12 ou 24 mois. La résiliation anticipée de ce type de contrat sans motif légitime entraîne des indemnités qui correspondent au montant des mensualités non payées. Il n'existe pas de liste exhaustive des motifs légitimes permettant d'être exempté de paiement. Des difficultés financières, notamment lorsqu'elles sont dues à un licenciement, peuvent être considérées comme un motif légitime sous réserve de pouvoir les justifier (attestation de licenciement, par exemple). Dans un premier

temps, il vous faudra adresser un courrier au service résiliation de Canal+ dans lequel vous exposerez votre souhait de résilier votre abonnement, accompagné des justificatifs. Dans le cas où le motif légitime ne serait pas accepté, vous pouvez tenter d'envoyer un message au responsable du dialogue clients de l'entreprise. Avant-dernier recours : saisir le médiateur de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) qui vous aidera à trouver une solution amiable au litige. Enfin, pour faire reconnaître le motif légitime, vous pouvez saisir le tribunal d'instance.

Plein les yeux

Thomas R./67 Betschdorf



Des secours aveuglants

Je constate depuis quelques années que les véhicules de services de secours ont des gyrophares LED de plus en plus puissants. En pleine nuit et dans une zone rurale, il est devenu dangereux de les croiser. À 36 ans, j'ai une très bonne vue... mais, il y a trois jours, j'ai croisé une ambulance et j'ai été complètement ébloui par la lumière bleue, ce qui m'a obligé à m'arrêter. J'ai eu des flashes pendant 24 heures... Je pense qu'il devrait y avoir un mode "nuit rural" comme pour les sirènes, avec deux niveaux de volume.

Changez de braquet

Marie-Claire Baret/33 Margaux-Cantenac

Tour de passe-passe

J'ai commandé des tenues de cycliste sur un site français. Mais j'ai trouvé exactement les mêmes sur le site Aliexpress... trois fois moins chères ! Pour en avoir le cœur net, je les ai commandées et, à la réception, il s'agissait bien des mêmes. Est-ce légal qu'une entreprise achète des articles sur des sites chinois et les revende beaucoup plus cher ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Oui, cette pratique est tout à fait légale. Les vendeurs sont libres de commercialiser leurs produits à n'importe quel tarif - les prix étant libres. Il revient au consommateur d'évaluer si ce qu'on lui propose vaut le prix annoncé. La pratique commerciale que vous évoquez porte le nom anglais de "dropshipping" (pour

"expédition directe") et s'est beaucoup développée ces dernières années. Elle consiste pour le vendeur en ligne à faire, grâce à une boutique en ligne attirante, l'intermédiaire entre le client et le fabricant. Le vendeur revend avec une belle marge des produits achetés trois fois rien sur de grosses plateformes de vente généralement chinoises, comme Aliexpress.



En réalité, toute la logistique (emballage, envoi du colis, gestion des stocks...) est assurée par le fournisseur,

dont l'identité est cachée. D'où l'importance de penser à toujours comparer plusieurs sites avant d'acheter.

La branche de trop ! Robert B., par courriel

La haie de discorde du voisinage

Nous avons un problème de voisinage. La haie de notre voisin déborde largement chez nous. Notre voisin est locataire. Est-ce au propriétaire ou au locataire d'entretenir sa haie ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

L'article 673 du code civil dispose que « celui sur la propriété duquel avancent les branches des arbres, arbustes et arbrisseaux du voisin peut contraindre celui-ci à les couper ». Vous êtes donc légitime à demander à votre voisin de tailler sa haie. Le contrat de bail confère au locataire l'obligation de s'occuper de l'entretien courant du logement. Selon le décret du 26 août 1987 relatif aux réparations locatives, il lui appartient d'entretenir le jardin s'il est privatif, et notamment de procéder aux travaux suivants : « Taille, élagage, échenillage des arbres et des arbustes. » En revanche, la jurisprudence considère que l'action en élagage ou en arrachage ne peut être dirigée contre le voisin locataire. Si vous deviez en arriver là, c'est le propriétaire qu'il faudrait assigner.

Un train de retard Anthony J., par courriel

De quoi tempêter contre le TER

Le TER Nouvelle Aquitaine que ma fille devait prendre a été annulé à la suite du passage de la tempête Miguel. J'ai dû racheter un billet pour le lendemain. Lorsque j'ai effectué les démarches pour être remboursé, le service clients m'a répondu que la tempête n'est pas un motif de remboursement. Je ne trouve pas ça commercial du tout.



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Ce n'est en effet ni commercial ni... légal. Vous êtes en droit de réclamer le remboursement de votre billet TER puisque votre fille n'a pas pu l'utiliser, suite à l'annulation de son train. En effet, l'article L. 1222-12 du code des transports prévoit que, dans le cadre de perturbations prévisibles, « l'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a [...] acheté un titre de transport a droit [...] à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé [...] ». Cet article est malheureusement encore trop souvent ignoré dans certaines régions. Que le motif de l'annulation soit une tempête ne change rien à votre droit à remboursement dès lors que cette dernière était prévisible au moins 36 heures avant (article L. 1222-2 du code des transports), ce qui est bien le cas : l'alerte météorologique avait été déclenchée deux jours avant l'arrivée de la tempête Miguel. Vous pouvez saisir la médiatrice de la SNCF via mediateur.sncf.com ou par courrier à : Médiatrice SNCF Mobilités, TSA 37 701, 59973 Tourcoing Cedex, en vous appuyant sur l'article L. 1222-12 du code des transports.

Bonne question Iza Guirre/13 Marseille



Où sont les pesticides ?

Les autorités publient régulièrement des rapports où elles parlent de la teneur en pesticides des fruits et légumes. Je voudrais savoir où sont recherchés les pesticides : dans la chair du fruit (ou du légume) ou sur sa peau ?



LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Il s'agit de la teneur en pesticides contenue dans l'ensemble du fruit ou du légume. Pour la mesurer, on broie le fruit entier, c'est-à-dire à la fois la chair, la peau (même si elle n'est pas comestible, comme dans le cas de la banane), les pépins (dans le cas de la pomme, par exemple) et les noyaux (la pêche...). C'est dans cette matière que l'on réalise la recherche.



Stephen Imbault-Lieutaud/
75 Paris
Le post Facebook du mois
**Arrêtons de brader
le plastique**

Pendant la braderie de Lille, la mairie a interdit les verres en terrasse. Résultat : tout le monde est servi dans des verres en plastique. Pourquoi ne pas imposer une consigne ? Avec 2,5 millions de visiteurs, on parle de tonnes de plastique !

Qui s'y frotte... Sandrine, via le site 60millions-mag.com

Gare au benjamina !

Je souffrais de dermatite sur le visage et sur les parties de mon corps découvertes avec rougeurs, démangeaisons, inflammation... sans en connaître l'origine. Clouée au lit pendant quelques jours suite à une grippe, j'ai vu mes symptômes s'améliorer. J'ai alors compris cette allergie venait de mon salon et de mon Ficus benjamina, ce qu'a confirmé l'allergologue. Évidemment, je m'en suis débarrassée mais je dois faire attention quand il y en a dans des endroits publics.



L'ÉCLAIRAGE DE LA RÉDACTION

Cette variété de plante, de la famille des figuiers, peut en effet entraîner des urticaires par simple contact, voire déclencher rhinopharyngites, conjonctivites ou crises d'asthme. L'allergène se trouve dans la sève. « Il est également présent dans la poussière qui se trouve à la surface des feuilles, précise l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies

professionnelles (INRS), et dans l'empoussièremment du sol des pièces où la plante est placée. » Le latex présent dans le *Ficus benjamina* et son cousin le *Ficus elastica* (le caoutchouc d'appartement) se révèle également toxique en cas d'ingestion des feuilles. Entre 1995 et 2002, le centre antipoison du CHU de Lille a ainsi recensé 267 intoxications au *Ficus benjamina* et 60 intoxications au *Ficus elastica*, essentiellement chez de très jeunes enfants.



- Vous recherchez des conseils.
- Vous avez subi un préjudice.
- Vous êtes victime d'une arnaque.
- Vous souhaitez réagir à un article.
- Ça vous choque, ça vous agace.
- Vous voulez lancer une alerte.

60
millions
de consommateurs

Devenez consom'acteur : racontez-vous, écrivez-nous !

18-24, rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15 **OU** redactionweb@inc60.fr



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.

Ma vie sans plastique... je déballe tout

Mes chouettes hulottes, il me faut vous faire un bilan d'étape de mes efforts plus ou moins valeureux pour réduire déchets, emballages, suremballages et matières plastiques dans mon humble foyer... Comme toute personne fraîchement convertie au vert clair et net, les débuts ont été assez radicaux. J'ai voulu éliminer les produits en plastoc et tous les détergents qui contiennent des cochonneries. Je remplissais un sac poubelle quand Alex m'a stoppée : « Mais tu balances des bouteilles presque pleines ?

– Ben oui, je fais table rase, on a décidé qu'on démarrait aujourd'hui !

– On démarre la fabrication de nos produits et l'achat d'articles sans plastique mais on n'a pas dit qu'il fallait jeter ce qu'on avait en stock. C'est un énorme gâchis, maman ! On va les finir avant de trier les déchets.

– Tu as raison. Je m'emballe, c'est le cas de le dire. »

Les jours et semaines suivants ont été éreintants. Travaillant, avec deux enfants (Léa a quitté la maison mais elle est là tous les week-ends) et sachant que je veux préserver mes activités extérieures, j'ai vite compris la douleur du No plastic et le casse-tête du zéro déchet. On se retrouve vite à devoir concevoir soi-même le contenu des articles que l'on boycotte.

Les yaourts, par exemple : je suis désormais obligée de les faire moi-même avec une yaourtière. Premiers pots, dégustation en famille : à la grimace d'Alex et au rire régurgitant de Léa à la première cuillerée, j'ai compris.... Le deuxième essai était meilleur. Mais après, on mange du yaourt toute la semaine car je ne connais

pas la date de péremption. Terminé, la mayonnaise en tube. Je l'ai concoctée moi-même et je l'ai pas trop mal réussie. Le problème c'est que j'en ai fait pour tout un régiment et que j'ai dû la jeter au bout de trois jours. Pour le reste, j'ai vite pigé que j'atteignais mes limites sur le "faites-le-vous-même-sans-recommencer-dix-fois". On s'est rendu à l'évidence : pour éviter emballages et plastiques, je devais faire les courses avec mes bocaux en verre... Et j'ai acheté des pochons en tissu réutilisable.

Je me suis lancée dans les rayons avec mes pochons, mes bocaux et Alex, parce que c'est assez lourd tout ça. Cet engagement oblige à décider des plats qu'on va préparer pour prévoir les contenants adéquats. Le poisson, la viande, le fromage... on n'en mange pas beaucoup, mais je les achète à la coupe, avec mes bocaux. Pour les fruits et légumes, j'ai mes pochons. Je choisis

des points de vente qui vendent aussi du vrac. Le premier souci, c'est qu'on n'a généralement pas le choix... sucre, farine, huile, céréales, y a qu'une référence. Le deuxième souci, on perd les infos qu'on avait sur le paquet, notamment la date limite de consommation (DLC). Moi qui suis fan des promos, je peux toujours

me brosser avec le vrac. Et puis, dur de doser ce qu'on achète ! Et quid des surgelés ? Je suis assez accro aux légumes surgelés bio, faciles à conserver et à préparer. Là, je dois renoncer... Mais au final, on commence à s'en sortir et à être contents. C'est quand même pas de la fierté, car nous agissons par devoir et par conviction. ●



Moi qui suis fan des promos, je peux me brosser avec le vrac !



Par courrier : 60 Millions de consommateurs, Madame 60, 18-24 rue Tiphaine, 75732 Paris, Cedex 15. Par courriel : redactionweb@inc60.fr

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

La confirmation

Refuser l'installation du compteur électrique Linky chez soi n'est pas vraiment possible. Les tribunaux n'admettent que de très rares exceptions. (p. 57)



La bonne alternative

Les gants démaquillants se révèlent plutôt efficaces, selon nos tests, pour qui veut enlever son maquillage sans recourir à des produits. (p. 25)

La juste répartition 40 à 75 %

du salaire d'un gardien d'immeuble peut être facturé aux locataires, *via* les charges. Le reste incombe aux propriétaires. (p. 62)



La surprise

Pas moyen d'échapper aux marques commerciales ! Même dans un spectacle d'opéra, on voit parfois apparaître le nom d'une mutuelle et celui d'une grande banque ! (p. 8)

Le bêtisier

Les assistants vocaux ne sont pas si intelligents qu'ils le disent. Quand on demande : « Où se trouve l'office du tourisme », certains comprennent « le fils du tourisme » ! (p. 40)



La mention spéciale

Doudoune Arpenaz 20 Man **15/20**
Vendu 15 € seulement, ce modèle de Decathlon a passé avec les honneurs nos redoutables tests de solidité, là où des modèles de grandes marques ont trébuché. (p. 15)



La désillusion

Plus des trois quarts des gens surendettés ou interdits bancaires ne voient pas leurs frais plafonnés par leur banque, alors qu'ils devraient y avoir droit. (p. 58)

Le bon conseil

Passer chez le garagiste permet de réduire votre consommation de carburant : un filtre à air ou des bougies encrassées peuvent majorer votre consommation de 15 %. (p. 48)



Les détails à connaître

Dans la catégorie des aliments ultratransformés (à éviter, si possible...), on trouve les margarines (mais pas le beurre), les yaourts aux fruits (mais pas les nature)... Subtil ! (p. 30)



Ne manquez pas notre hors-série



Actuellement en kiosque et en version numérique
sur www.60millions-mag.com et sur tablettes

