

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai

SÈCHE-LINGE

Peu gourmands mais parfois lents



Enquête

La 5G entre peurs et espoirs

Essai

Albums photo
Les sites que vous pouvez choisir

www.60millions-mag.com

OCTOBRE 2020 / N° 562 / 4,80 €



Enquête

Un doute de plus !
LINKY, UN ESPION À LA MAISON ?

LES MEILLEURES COUCHES



QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

Nos journalistes-enquêteurs travaillent en étroite collaboration avec les ingénieurs, 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, contributions au forum. Des échanges qui enrichissent nos contenus en continu.

Essais mode d'emploi

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

Dans les coulisses de 60



7 positions de bébé imitées

Pour juger la capacité d'absorption des changes, les couches sont placées sur un mannequin dynamique qui est activé dans sept positions différentes. Cela permet de constater à partir de quel volume de liquide la couche fuit et où les fuites sont le plus susceptibles de se produire.

47 %

C'est la réduction de la consommation d'énergie des sèche-linge entre aujourd'hui et il y a vingt-cinq ans. La consommation annuelle moyenne des appareils testés est de 24 €. Le meilleur est à 16 €.



ALORS, CES ALBUMS ?

Après commande et réception des albums photo réalisés sur différentes plateformes Web en mode automatique puis manuel (permettant d'affiner la maquette), trois jurés ont expertisé le façonnage, la qualité d'impression et les retouches apportées.



RETROUVEZ-NOUS sur France 5 dans la Quotidienne, le 6 octobre à 11 h 45. Notre journaliste Fanny Guibert sera présente en plateau pour évoquer Linky, le compteur vert qui suscite toujours bien des questions.



NE M'APPELEZ PLUS !

Le démarchage téléphonique demeure un fléau, même si depuis le 26 juillet les prospecteurs n'ont plus le droit de vendre des produits en lien avec la rénovation énergétique. Pour que cette calamité cesse, retrouvez notre guide sur notre site (60m.fr/demarchage). Parfois, une case non cochée peut faire toute la différence. Et sachez qu'un professionnel outrepassant ses droits peut être lourdement condamné.



J. DOURIEZ

SYLVIE METZELARD
 Rééditrice en chef

En remettre une couche...

On ne (re)teste et répète jamais trop, notre nouvel essai de couches pour bébé en est la parfaite illustration. À force d'alerter sur les substances indésirables, de ressasser que l'on peut faire mieux, des améliorations sont notables tant dans la composition que sur l'étiquetage. Oui, si tout n'est pas encore parfait, on constate de nets progrès sur les changes des petits. Youpi ! C'était donc possible. Maintenant, la question qui fâche : pourquoi ne parvient-on pas à la même chose pour les protections destinées aux adultes ? Trois millions d'usagers potentiels en France, tout de même !

Juste avant l'été, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) pointait la présence dans ces changes de dioxines et de furanes, notamment. On est d'autant plus en droit de s'étonner de cette situation persistante que les fabricants sont les mêmes que ceux des couches pour bébé et qu'ils utilisent des procédés et matériaux identiques.

Un adulte compterait-il moins qu'un jeune enfant ? Courrait-il moins de risques à être en contact avec des substances néfastes ? La réponse est non. Ce qui peut poser problème, ce n'est pas l'âge de la peau mais le fait que celle-ci soit lésée. Sur une peau abîmée, les substances peuvent migrer. Alors, on fait quoi ? Beaucoup de bruit, bien sûr ! Pour demander des efforts sur la composition des produits destinés aux incontinents ; pour un étiquetage plus transparent mais aussi plus précis quant à l'usage des changes, souvent mal utilisés ou mal adaptés à la taille des usagers, comme vous le lirez dans notre enquête. Brisons ce silence que gardent même les premiers intéressés. Bébés, adultes, même combat. Deux couches, deux mesures, c'est terminé ! •

**On constate de nets progrès sur les changes des petits.
 Pas sur les protections destinées aux adultes.
 Alors, on fait quoi ?**


RESTONS CONNECTÉS !

60millions-mag.com

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


/60millions de consommateurs

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


@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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


Directeur de la publication :
 Philippe Laval

Rédactrice en chef :
 Sylvie Metzelard

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 Féodor

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

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

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

RESPONSABLE PHOTO :
 Céline Derœux

SITE INTERNET :
www.60millions-mag.com
 Fabienne Loiseau (coordinatrice), 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 réassortifs :
 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 : septembre 2020

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066

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

Un ouvrage EXCEPTIONNEL, sans équivalent pour les PARTICULIERS

60
millions
de consommateurs



Achetez-le en priorité !

> Les problèmes de la vie courante,
> les difficultés juridiques,
> la défense de vos intérêts et de vos droits
sont les domaines de compétence reconnus
de *60 Millions de consommateurs* comme
des *Éditions Francis Lefebvre*.

En s'associant, ces deux grands
spécialistes proposent pour la sixième
année consécutive un ouvrage pointu
et à la portée du grand public.

Cette 6^e coédition aborde de nouveaux
thèmes : nouvelle procédure de divorce,
dispositif d'encadrement des loyers,
ouverture du droit au chômage...

BON DE COMMANDE

J'indique mes coordonnées :

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. :

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*, situé au 18, rue Tiphaine à Paris 75015, 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 dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case

À compléter et à renvoyer dans une enveloppe non affranchie à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements
Libre réponse 55166 - 60647 Chantilly cedex



EXCLUSIF

AME GVD2020

OUI, je souhaite bénéficier de votre OFFRE EXCLUSIVE pour commander un exemplaire du guide pratique *Vos Droits au quotidien ÉDITION 2020*.

Cet ouvrage de 1800 pages est coédité par les *Éditions Francis Lefebvre* et *60 Millions de consommateurs*.

Ci-joint mon règlement de 46,90 €

(ouvrage : 39,90 € + frais de livraison France métropolitaine : 7 €) par :

chèque bancaire à l'ordre de *60 Millions de consommateurs*
 CB

N° de carte

Date d'expiration

Date et signature obligatoires

Je recevrai l'ouvrage sous un délai de 2 semaines à réception de mon bon de commande. Je dispose d'un droit de rétractation de 14 jours (frais de retour à ma charge).

Offre valable jusqu'au 30/11/2020

60
millions
de consommateurs



SOMMAIRE

N° 562 / OCTOBRE 2020

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Pour des masques à fenêtre	p.6
Travail forcé : des grands du prêt-à-porter appelés à réagir	p.7
Fonds en euros : le début de la fin ?	p.7
Des viandes non conformes	p.8
Croisière : le cauchemar que l'on aurait pu éviter	p.9

À la une

Couches

Des bébés mieux protégés	p.10
Protections urinaires : La transparence se fait attendre	p.15

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.18
Essai	
Bouillons, fonds, fumets... Doucement sur le sel !	p.21
Pratique	
Environnement : le CO ₂ caché derrière nos repas	p.27
Pratique	
Nutrition : devenez incollable sur le sucre	p.28

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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

Essai
Sèche-linge : concilier économie et performance p.35

Enquête
Réseau mobile : attention, c'est parti pour la 5G ! p.40

Zoom
Transport aérien : des lignes intérieures sur la sellette p.43

Essai
Albums photo : des services de création convaincants p.45

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur p.52

Enquête
Banques : elles sont si curieuses ! p.55

Enquête
Linky : un espion à la maison ? p.56

Pratique
Trop de bruit dans le voisinage ? Défendez-vous ! p.64

Enquête
Achat : les nouveaux exclus du crédit immobilier p.66

RÉSEAU 60
Courriers, courriels,
Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses p.70

La flèche de Madame 60
La vérité sans masque p.74

60 secondes pour retenir l'essentiel p.75

RETROUVEZ-NOUS CHAQUE SAMEDI DANS

« franceinfo: conso »

à 10 h 24, 12 h 20, 17 h 44, 19 h 14

sur
franceinfo:

Vous voulez vous abonner : [voir page 39](#)

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :
[voir pages 50 et 51](#)
ou www.60millions-mag.com

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4 et France 5 :
[voir page 26](#)

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

PAR FANNY GUIBERT, ADRIAN DE SAN ISIDORO, FABIENNE LOISEAU, LIONEL MAUGAIN, ADELAÏDE ROBERT

Vigilance

De faux enquêteurs de l'Assurance maladie

Des escrocs récupèrent adresses et numéros de carte bancaire en se faisant passer pour l'Assurance maladie. Ils font croire aux personnes contactées par téléphone, SMS ou mail qu'elles ont été en contact avec un individu testé positif au Covid et doivent recevoir par courrier un kit de dépistage payant. Or, tout est faux : le test ne peut être fait à domicile, il n'est ni fourni ni facturé par l'Assurance maladie, laquelle ne demande jamais les coordonnées bancaires des assurés sociaux...•



Ouvrez !

Pour des masques à fenêtre

Les masques nous protégeraient du coronavirus, mais ils mettent sur la touche les personnes sourdes et malentendantes, qui ne peuvent plus lire sur nos lèvres. Bas les masques ? Non ! Mais à «60» nous soutenons l'usage du masque à fenêtre pour ne pas créer davantage d'isolement passé le confinement.●

Colis suspects Graines d'escrocs !

Vous avez reçu des petits sachets de graines provenant de Chine, sans les avoir jamais commandées ? « Il ne faut surtout pas les semer », alerte le ministère de l'Agriculture. Jetez-les. Il pourrait s'agir de plantes invasives ou elles pourraient être vectrices de maladies. Le même phénomène a été observé cet été aux États-Unis, au Canada ou encore au Royaume-Uni. Explication privilégiée : ces envois seraient le résultat d'un « brushing », une escroquerie employée par certains vendeurs présents sur des plateformes comme Alibaba ou Amazon.



Le marchand paie des personnes (des « brushers ») pour acheter ses produits via de faux comptes, afin d'augmenter artificiellement le nombre de ses ventes. Le brusher a aussi pour mission de poster un avis positif sur le site. Ce qui est impossible tant que la commande n'a pas été expédiée. Le vendeur se contente donc d'envoyer un paquet vide ou un colis contenant une chose sans valeur – comme ces graines – à un destinataire quelconque. Rien de tel pour faire monter son affaire en graine !●

Ça continue

Des cartes grises qui font voir rouge

Trop de consommateurs cherchant à obtenir une carte grise découvrent encore trop tard qu'ils se sont engagés avec un site qui n'est pas celui de l'administration. Ces portails sont habiles, mais font payer des prestations souvent gratuites sur le site officiel Ants.gouv.fr. Et leurs tarifs ne sont pas toujours clairement affichés (par exemple sur Guichet Carte grise). Il est, par ailleurs, presque toujours impossible d'annuler sa commande sans frais, pour avoir cochée une case demandant le démarrage de la prestation avant la fin du délai de rétractation. Plusieurs milliers de personnes se sont aussi retrouvées le bec dans l'eau, cet été, après la faillite du site HKS Automotive. Certaines ont pu récupérer leur dossier, mais sans remboursement des sommes versées.●

Il faut que ça cesse

Travail forcé : des grands du prêt-à-porter appelés à réagir

À l'échelle mondiale, près d'un vêtement en coton sur cinq contient du tissu ou du fil provenant du Xinjiang. De grandes marques s'approvisionnent dans cette région de Chine où sévit le travail forcé.

C'est un cri d'alarme et de colère lancé par 180 organisations internationales réunies au sein d'un collectif bien décidé à mettre fin au travail forcé des Ouïghours et des turcophones musulmans. Pour assurer sa domination sur ces minorités, et sous couvert de prodiguer une formation professionnelle, le gouvernement chinois a créé un vaste système de travail forcé. Des grands noms de l'habillement se procurent par ce biais des millions de tonnes de toile de coton et de fil.

« COMPLICITÉ »

« Ces marques doivent se demander si elles sont à l'aise avec le fait de contribuer à une politique génocidaire contre la population ouïghour, interpelle Omer Kanat, directeur exécutif du collectif Uyghur Human Rights Project. Elles ont réussi à passer sous silence leur complicité [...]. Cela doit cesser. »

La campagne cite 38 marques dont les liens avec de tels cas de travail forcé ont été établis de façon crédible par des enquêtes de l'Associated Press, du Wall Street Journal, de médias australiens, de la Commission exécutive du Congrès américain sur la Chine et du Réseau mondial d'action juridique (GLAN). Parmi elles : Adidas, Amazon, C&A, Cerruti 1881, Esprit, Fila, Gap, H&M, Nike, Polo Ralph Lauren, Puma, Uniqlo, Zara...

DU CHANGEMENT

Également épingle, Lacoste, Tommy Hilfiger et Calvin Klein ont aussitôt décidé de « cesser toute relation commerciale avec les usines et les filatures qui produisent des vêtements et du tissu dans le Xinjiang ou s'approvisionnent en coton de la région ». Il est en effet possible de travailler avec des fournisseurs chinois qui n'exploitent pas les Ouïgours. C'est même ce qui est demandé à ces grands noms du prêt-à-porter. • L.M.



Tout se perd

Fonds en euros : le début de la fin ?

Petit séisme dans la finance : quelques compagnies proposant des contrats d'assurance-vie ont discrètement introduit une clause qui ne garantit plus à 100 % le capital et les intérêts acquis de leur fonds en euros. Rappelons que ce fonds, plébiscité justement pour la garantie en capital qu'il offre à l'épargnant, est largement présent dans les contrats d'assurance-vie et les nouveaux plans d'épargne retraite.

Selon nos constats, les fonds de Predica (Crédit agricole) et de Swiss Life (proposé par de nombreux opérateurs en ligne) sont dans ce cas : envolée, la garantie en capital égale aux sommes versées nettes de frais ! Quant au Fonds Euro Nouvelle Génération de Spirica (Crédit agricole), vendu par mes-placements.fr, notamment, il annonce clairement que seuls 98 % du capital sont garantis.

On peut redouter la généralisation de cette pratique lancée il y a quelques mois par Generali. Si le rendement du fonds tombe à zéro, ce qui est possible étant donné la faiblesse des taux d'intérêt, la rémunération servie pourrait être négative du fait des frais de gestion du contrat. Il serait hautement souhaitable que les compagnies attirent l'attention des souscripteurs sur ce point. •



Ça vous est arrivé 1 085 € en volés dans un jeu

En poste à l'hôpital de Bordeaux, l'infirmier Yvan Nicolas reçoit plusieurs messages sur sa boîte mail. Dix-neuf au total, envoyés par le Microsoft Store, un magasin d'applications créé par le géant américain. « En quelques heures, mon fils de 15 ans atteint d'un retard mental a acheté 19 produits dans la boutique virtuelle du jeu vidéo Royal Revolt 2 », raconte le père de famille. Il s'agit le plus souvent de paquets de « gemmes », la monnaie virtuelle utilisée au sein du jeu pour améliorer son avatar. En tout, il y en a pour 1 085 € ! « Deux mois plus tôt, j'avais souscrit un abonnement Outlook via le Microsoft Store, qui a dû mémoriser mes coordonnées bancaires, permettant ainsi à mon fils d'acheter ce qu'il voulait », subodore Yvan Nicolas.

Le jour même des transactions, il demande le remboursement au service client de Microsoft. Après plusieurs relances, il parvient à s'entretenir par téléphone avec un opérateur de la marque ; ce dernier lui assure que l'entreprise le remboursera en intégralité. Deux mois après ce coup de fil, le père attend toujours d'être renfloué. •

Condamnation Des viandes non conformes

En 2018, la Répression des fraudes a contrôlé 1926 entreprises vendant de la viande, des grandes surfaces aux petites boucheries. Verdict : dans près de 40 % des établissements visités, les actions visant à vérifier la conformité aux règles d'origine et le respect des règles de traçabilité ont abouti à des avertissements ou des sanctions. Les enquêteurs ont notamment épingle des mentions abusives sur l'origine régionale de certains produits, de faux labels de qualité et même des cas où la viande était faussement présentée comme française. •



C'est la loi Les PV, c'est pas automatique

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a rappelé à l'ordre quatre communes qui sont allées trop loin dans l'utilisation de dispositifs de lecture automatisée des plaques d'immatriculation. Le recours à ces dispositifs, généralement installés sur des voitures qui sillonnent les rues, est autorisé pour vérifier le paiement du stationnement. Mais certaines villes commençaient à s'en servir pour verbaliser en cas de stationnement gênant ou dangereux. Or, en l'état actuel de la réglementation, la collecte et le traitement de photographies des véhicules pour l'exercice du pouvoir de police ne sont pas autorisés, a rappelé la Cnil fin août. L'organisme n'a pas cité le nom des communes concernées. •



Kiosque International



BELGIQUE Appels vidéo sécurisés

Dans son numéro d'été, *Test Achats* a évalué le niveau de protection de cinq applis d'appels vidéo. WhatsApp et Signal ont été jugées les plus sûres. Cette dernière, méconnue, rassure aussi par son code informatique rendu public. Seul bémol : le nombre de participants vidéo limité à deux. C'est Zoom qui a écopé de la moins bonne appréciation en matière de sécurité.

JUILLET-AOÛT 2020.



AUSTRALIE Très chers congélateurs

+ 63 % ! C'est la hausse du prix du congélateur

Westinghouse 500L Chest Freezer en Australie, constatée par *Choice* dans la semaine ayant précédé le confinement. D'autres augmentations substantielles de la facture pour des appareils de ce type ont été observées. Des prix abusifs, pratiqués par certaines entreprises pour amasser plus d'argent à court terme... qui risquent de provoquer l'ire de nombreux clients désabusés, jugent nos confrères australiens. AOÛT 2020.



ESPAGNE Lessives écolo efficaces

Les détergents écologiques sont-ils moins efficaces ? Pas toujours, pour les journalistes et les ingénieurs de la revue *OCU*, qui ont testé plusieurs types de produits anti-impuretés. Selon eux, la lessive *Seventh Generation Powered by plants Free & Clear*, sans parfum ni colorant, lave ainsi correctement les vêtements. Même verdict pour la *Perlan Cuida y Repara*, qui contient peu de substances nocives pour l'environnement. AOÛT 2020.

Croisière Le cauchemar que l'on aurait pu éviter

Le constat

Début mars, Costa Croisières refuse d'annuler un séjour aux Caraïbes.

Le problème

Le paquebot est interdit d'accostage sur des îles prévues au programme.

La conséquence

Plusieurs passagers montrent des signes de Covid-19 à leur retour. Trois en décèdent.

Pendant toute la croisière, nous ne sommes descendus que trois fois du bateau. » Françoise et Yves se souviendront longtemps de leur séjour sur le Costa Favolosa du 7 au 14 mars. Ils ont déboursé 2 000 € chacun, mais n'auront visité ni Saint-Martin, ni la Martinique, ni la Guadeloupe. Pire : le soir même de leur rapatriement sanitaire en métropole, ces deux Nordistes tombent malades, avec tous les signes du Covid. C'est le cas de presque tout leur groupe d'une soixantaine de personnes, dont une dizaine ont dû être hospitalisées et trois sont décédées.

IMPOSSIBLE DE REPORTER LE SÉJOUR

Pourtant, jusqu'au dernier moment, leur club de loisirs a bien tenté de reporter le séjour. En vain. Costa Croisières, l'armateur du paquebot, jure que toutes les mesures de précaution ont été mises en œuvre : questionnaire médical avant l'embarquement, prise de température corporelle de tous les passagers, protocoles d'assainissement stricts à bord...

Mais pour Evelyne Parent, la présidente du club de loisirs, « Costa n'aurait jamais dû nous faire partir. On savait que certains ports avaient déjà refusé le débarquement de bateaux de croisière ». Il suffit qu'une personne sur le navire soit soupçonnée d'être contaminée par le coronavirus, voire qu'un passager provienne d'un pays à risque, pour que des îles caribéennes refusent l'accostage.

Plusieurs paquebots – dont un affrété par Costa – en feront les frais dans les jours précédant le départ du Costa Favolosa.

COSTA ASSUME SA DÉCISION

Manque de clairvoyance ? Excès d'optimisme ? Costa Croisières assume sa décision : « Lorsque la croisière en question a commencé et au moment où les passagers ont embarqué à bord du bateau, aucune interdiction, locale comme internationale, n'avait encore été prononcée et aucune restriction de déplacement n'était imposée par le gouvernement français. » Certes. L'Organisation mondiale de la santé avait pourtant relevé, depuis une semaine déjà, son niveau d'alerte mondiale en le portant à « très élevé » – le degré le plus haut.

Au quatrième jour de la croisière, le Costa Favolosa ne peut pas accoster sur l'île de Saint-Martin. Des personnes malades sont-elles présentes à bord ? Les passagers ne sont pas tenus au courant. Très vite,

ils ne peuvent plus profiter des piscines, magasins et cinémas du bord, qui ferment... Chacun est invité à rester dans sa cabine, mais doit continuer à prendre ses repas au restaurant, avec les autres.

Plusieurs mois après ce calvaire, l'association espère encore obtenir de la part de Costa Croisières une indemnisation pour le préjudice subi par les familles endeuillées et les passagers traumatisés. •

FABIENNE LOISEAU

BON À SAVOIR

Les passagers du Magica, autre bateau de Costa, ont vécu les mêmes vicissitudes à une journée d'écart. Le 7 août, 180 d'entre eux ont assigné l'armateur en justice pour « homicides et blessures involontaires », « mise en danger de la vie d'autrui » et « entrave aux mesures d'assistance et omission de porter secours ».

À LA une

Couches Des bébés mieux protégés

Notre nouveau comparatif de changes pour bébé révèle des progrès rassurants. Les performances sont réelles et les contaminants, plus rares. Marques de distributeur et couches écolo font jeu égal avec le poids lourd du marché.

Encore un essai sur les couches ? Oui ! Car les tests s'enchaînent mais ne se ressemblent pas. Les marques changent régulièrement de fabricants, de cahiers des charges et font évoluer leurs modèles ; nous incluons aussi des marques différentes, ce qui modifie les classements. Vous êtes souvent désarçonnés, surtout quand les bons élèves tombent du podium, mais c'est la preuve qu'il faut poursuivre les évaluations.

DES NOUVEAUTÉS “VERTES”

Dans ce cru 2020, nous avons inclus les nouveaux modèles “verts” de Pampers (Harmonie) et de la Marque Repère Mots d'enfants de E.Leclerc (Nature), ainsi que le modèle le plus récent de Love & Green. Dans ce dernier, le tissu en contact avec la peau est 100 % d'origine naturelle, comme la moitié des microbilles absorbantes, les autres étant – comme pour toutes les couches du panel –





constituées d'un polymère super-absorbant (SAP) issu de la pétro-chimie, le polyacrylate de sodium.

MEILLEURE QUALITÉ SANITAIRE

➤ **Cette sélection plus écolo** explique peut-être en partie les bons résultats observés. L'amélioration de la qualité sanitaire des couches pour bébé, amorcée à la suite de notre premier essai paru en 2017, se poursuit, et les modèles les plus "verts" sortent en tête sur ce critère. Espérons que les progrès réalisés au niveau des matières premières et des procédés

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Nous avons testé huit références** de couches jetables pour bébé en taille 4 (7 à 18 kg ou 3 mois à 3 ans).
- **Une recherche de contaminants au potentiel toxique** avéré ou suspecté a été effectuée sur un broyat

de couches ou, pour le glyphosate et l'AMPA, uniquement sur la partie susceptible de contenir des fibres de cellulose (le cœur absorbant).

• **Des tests d'absorption** ont été réalisés en utilisant des mannequins dynamiques filles et

garçons placés dans différentes positions (coté, assis, debout...).

• **Le pourcentage d'humidité** pour un volume de liquide constant (250 ml/jour et 280 ml/nuit) a été mesuré, de même que la capacité totale d'absorption.

profitent aux protections urinaires (voir complément d'enquête page 15) et menstruelles, fabriquées pour la plupart dans les mêmes usines !

➤ **La transparence sur la composition croît.** La mention de celle-ci sur l'étiquette n'est toujours pas obligatoire. Mais l'amélioration de l'information des consommateurs était l'un des engagements pris par les professionnels du secteur en février 2019, après la publication

d'une étude de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) confirmant la présence de substances nocives dans les couches.

➤ **Au sein de notre échantillon,** seule la référence Mots d'enfant Nature n'affiche pas ses composants sur l'emballage. Les marques Love & Green et Lillydoo vont jusqu'à détailler

les composants des différentes parties de la couche et, à l'instar de Pampers, mettent en ligne la copie de rapports d'analyses toxicologiques.

LABELS ET LOGOS À PROFUSION

➤ **Mais ce qui est plus visible encore sur les paquets,** ce sont des certifications (voir page 14) et allégations à gogo. La couche jetable écolologique n'existant pas – des modèles compostables sont à l'étude –, il faut rassurer le consommateur à la fois sur l'impact de son achat et sur l'absence de substances nocives. Quitte à manquer de lisibilité.

➤ **Lillydoo appose ainsi quatre labels sur une face** (Oeko-Tex, FSC, AllergyCertified et Cruelty Free and Vegan)... et neuf logos sur le dessous du paquet ! Les mentions « Fabriqué en Europe », « Emballage fait à partir

de 51 % de ressources renouvelables », « FSC Mixte », « Fait à partir d'électricité 100 % verte », « Emballage neutre en CO₂ » et « Sans dérivés chlorés » sont mises au même niveau que les logos indiquant

que la couche ne se jette pas dans les toilettes, qu'elle contient un plastique de type polyéthylène basse densité (LDPE) non recyclable ou que la société paie une contribution obligatoire au traitement des emballages.

Nous n'avons retrouvé aucun contaminant préoccupant.

LES PRINCIPAUX ALLERGÈNES ÉLIMINÉS

► **Les marques ont respecté un autre engagement** : éliminer les allergènes (parmi les 26 à déclaration obligatoire). Aucun modèle testé n'en contient, si l'on en croit l'étiquetage. Et dans notre sélection, seules les Pampers Baby-Dry ont une lotion, à base de vaseline.

► **L'amélioration concerne aussi les contaminants** : dans notre essai, pas de dioxines, d'hydrocarbures



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.



Love & Green
Couches hypo-allergéniques



Lillydoo
Couches



Mots d'enfants Marque Repère (E.Leclerc)
Nature

Label(s) indiqué(s) sur le paquet	Love & Green	Lillydoo	Mots d'enfants Marque Repère (E.Leclerc) Nature
• Label(s) indiqué(s) sur le paquet	Écolabel, FSC mixte, PCF ⁽³⁾	FSC mixte, Made in Green par Oeko-Tex, TCF ⁽³⁾	Écolabel, FSC mixte ⁽³⁾
• Prix indicatif	20,25 €	11,70 €	9,80 €
• Nombre de couches	46 couches	29 couches	32 couches
• Prix pour une couche	0,44 €	0,40 €	0,30 €
• Composition sur l'emballage	Oui (détallée)	Oui (détallée)	Non
Performances (60 %)	++	++	++
• Absorption	++	++	++
• Protection contre l'humidité	++	+++	++
Dosage des contaminants (40 %)	+++	+++	+++
Pesticides			
• Glyphosate	+++	+++	+++
• Pesticides organochlorés	+++	+++	+++
Autres molécules indésirables			
• AMPA (résidu potentiel du glyphosate)	+++	+++	+++
• Composés organiques halogénés (AOX/EOX)	+++	+++	+++
• Composés organiques volatils (COV)	+++	+++	+++
• Dioxines	+++	+++	+++
• HAP ⁽¹⁾ (hydrocarbures)	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16,5/20	16,5/20	16/20

(1) Hydrocarbures aromatiques polycycliques. (2) L'appréciation globale ne peut pas être supérieure à l'appréciation des performances.

aromatiques polycycliques (HAP), de composés organiques volatils (COV), ni de glyphosate. Donc aucun des contaminants les plus préoccupants, suspectés d'être cancérogènes ou perturbateurs endocriniens.

► **En revanche, on trouve des traces** d'acide aminométhylphosphonique (AMPA) dans les couches Pampers Harmonie. Ce produit irritant est souvent présenté comme un dérivé du glyphosate, mais c'est aussi un

produit de dégradation des phosphonates présents dans de nombreux détergents. On repère également des composés organiques halogénés absorbables (AOX), potentiellement irritants, dans les couches Pampers Baby-Dry, Carrefour Baby Ultra Dry, Lupilu (Lidl) et, en moindre quantité, dans celles d'Auchan Baby. À l'inverse, les références certifiées sans dérivés chlorés (voir page 14), comme Love & Green, Lillydoo ou Pampers Harmonie, n'en contiennent pas. Enfin, les couches Lupilu présentent aussi des traces de pesticides organochlorés, suspectés d'être

(3) Les sigles des labels sont expliqués page suivante.

cancérogènes, mais il s'agit de traces non quantifiables avec certitude.

LA PERFORMANCE AU RENDEZ-VOUS

► **Aucun de ces résultats n'est inquiétant.** Reste que l'objectif est l'absence totale de contaminants dans ces produits du quotidien, afin d'éviter de contribuer à des effets cocktails ou cumulatifs. La performance joue aussi un rôle dans la protection : une couche insuffisamment absorbante ou humide irrite davantage la peau, or une peau irritée est plus perméable aux contaminants.

16,5/20

Lillydoo - 0,40 €/couche

Lillydoo a une composition exemplaire, même si moins naturelle que Love & Green, pour une performance comparable mais à un prix un peu moins élevé.



► Les références de notre panel ne démentent pas sur ce critère, même si l'absorption est plus souvent satisfaisante que la protection contre l'humidité. Au passage, la technologie "3 canaux", censée mieux répartir le liquide dans la couche, ne paraît pas déterminante. Avec cette structure, les couches Lupilu n'ont qu'une absorption "acceptable", quand les Mots d'enfants Nature et leur simple coussin absorbant obtiennent un "satisfaisant". Et l'absorption ne prédit pas le maintien au sec : les couches Carrefour Baby à 3 canaux retiennent l'urine en suffisance, mais l'humidité du voile en contact avec les fesses du bébé est juste "acceptable".

► Il existe des différences jour/nuit ou entre les sexes. Pour la protection au contact, Lillydoo sort en tête pour les filles et les garçons, de jour comme de nuit. Pour l'absorption, ce sont les couches Love & Green qui absorbent le mieux de jour. De nuit, Mots d'enfants l'emporte pour les filles et Lillydoo pour les garçons. Cela étant, les performances sont telles que les parents ne feront pas la différence ! Sauf sur le ticket de caisse, le prix demeurant le principal défaut de ces couches écologiques... •

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénieur : JUSTINE BERTEAU



16/20
Marque repère Mots d'enfants
Nature - 0,30 €/couche
Ce modèle "vert" de la Marque Repère de E.Leclerc apporte protection et performance, à un tarif "raisonnable" - par rapport à ce qui semble être le prix à payer pour des couches saines et sûres.



L'étiquette à la loupe Des logos à connaître

Les labels, certifications et allégations prolifèrent sur l'emballage des paquets de couches. Pour vous aider à identifier les informations essentielles, nous avons décrypté quatre logos qui semblent parmi les plus intéressants à rechercher...



ECOLABEL

L'Écolabel européen indique, en comparaison avec des couches jetables classiques, un impact environnemental réduit sur l'ensemble du cycle de production ainsi qu'un usage limité de substances dangereuses, pour une efficacité et une qualité au moins équivalentes.

Dans notre essai, il est présent sur les paquets de couches Love & Green et Marque Repère Mots d'enfants Nature (E.Leclerc). Pour les deux, le code signale que l'Ecolabel a été donné à une entreprise tchèque (CZ), et une recherche sur le site de la Commission européenne révèle que ces modèles sont fabriqués par la même entreprise, Drylock Technologies.



FSC MIXTE

Le label FSC Mixte révèle que la couche est fabriquée à partir d'un mélange de fibres de bois (cellulose) dont au moins 70 % sont issues

de forêts certifiées FSC et 30 % au plus sont des fibres dites « contrôlées ». Le code de licence permet de retrouver le fournisseur certifié. Il est présent sur les couches Love & Green, Lillydoo, Marque Repère Mots d'enfants, Carrefour Baby et Lupilu.



OEKO-TEX

Le label Standard 100 d'Oeko-Tex certifie que le produit est dépourvu des substances nocives recensées dans son référentiel. Celui-ci évolue. Il est possible de savoir pour quelle version (ou « annexe ») le produit est certifié en faisant une recherche sur le site à l'aide de l'identifiant du produit, indiqué sous le logo.

Quant au label Made in Green, d'Oeko-Tex, il indique non seulement que le produit est conforme au Standard 100, mais en outre qu'il a été fabriqué « selon des procédés durables dans des conditions de travail socialement responsables » (certification STeP).

Dans notre panel, les Lillydoo sont certifiées Made in Green (Standard 100 selon l'annexe 4) et les Pampers (Baby-Dry et Harmonie) Standard 100 selon l'annexe 6 (plus récente).



PCF

Ce sigle indique que la cellulose des couches n'a pas été blanchie au chlore ; elle peut aussi être garantie sans résidus chlorés (TCF pour totally chlorine free, en anglais), suspectés d'être cancérogènes (par exemple : dioxines, furanes, PCB...).

Les procédés sans chlore sont aussi réputés moins consommateurs d'eau. À noter : le blanchiment de la cellulose a également pour objectif de la rendre plus souple et à même de capter les liquides.

Dans notre essai, les couches Lillydoo et Love & Green sont estampillées TCF. Pampers ne fait qu'indiquer sur ses couches Harmonie « 0 % blanchiment au chlore ».

ADÉLAÏDE ROBERT

Protections urinaires

La transparence se fait attendre

Les protections destinées aux personnes incontinentes peuvent, comme les couches pour bébé, contenir des substances indésirables. De quoi compliquer encore la quête d'un modèle adapté.

En France, les protections urinaires sont un marché porteur : plus d'un milliard d'unités sont mises sur le marché chaque année. On se les procure généralement dans la plus grande discréetion, car l'incontinence – la perte involontaire d'urine – reste un sujet tabou. Balayons d'ores et déjà une idée reçue : elle ne touche pas seulement les femmes âgées ayant eu des enfants. « C'est une pathologie extrêmement fréquente, qui touche aussi bien les femmes que les hommes et à tout âge », indique Véronique Phé, chirurgienne urologue au CHU de La Pitié-Salpêtrière, à Paris.

CLASSÉES COMME DISPOSITIF MÉDICAL

En France, 3 millions de personnes sont concernées, autant d'acheteurs potentiels de ces protections urinaires. Les fabricants sont les mêmes que ceux qui conçoivent les couches pour bébé et les protections



Trois millions de personnes en France sont concernées par l'incontinence.

fémminines ; les matériaux et les procédés de production de tous ces produits sont similaires. Toutefois, les protections urinaires ont la particularité d'être classées comme dispositif médical, précisément de classe 1 – la catégorie de risque la plus faible, où l'on retrouve par exemple les lunettes correctrices ou les béquilles.

Cette distinction garantit-elle l'absence de substances problématiques ? Vraisemblablement non, d'après l'Agence nationale de sécurité

L'Anses pointe la présence de dioxines, de furanes...

sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). Sur l'exemple de son analyse de couches pour bébé et de protections féminines, l'établissement public a étudié la composition de changes complets. Les résultats, publiés en juin, pointent la présence de dioxines, de furanes et de PCB-DL. Aucun dépassement de seuil sanitaire n'est à craindre, du moins pour les porteurs à la peau

saine. Chez ceux – âgés ou jeunes – qui présentent des lésions de la peau au niveau du siège, ces substances toxiques peuvent migrer. L'Anses s'en inquiète : concernant ces personnes, relève-t-elle, « il n'est pas possible d'exclure un risque sanitaire lié au port des changes complets pour incontinence lourde [...] pour une durée de port continue supérieure à un an. »

LE MAUVAIS USAGE N'EST PAS RARE

Dans la foulée, la Répression des fraudes (DGCCRF) a demandé aux producteurs d'améliorer la composition et la fabrication des protections pour incontinence, à l'instar de leurs engagements relatifs à la qualité des couches pour bébé.

Nuançons tout de même : les conclusions de l'Anses sont établies à partir de l'analyse d'un très faible échantillon – quatre changes complets seulement. L'avis de l'agence a néanmoins le mérite de rappeler l'importance d'utiliser correctement ces produits. Le mésusage n'est d'ailleurs pas rare. « Par précaution, certaines de mes patientes placent dans leur change complet une seconde protection, illustre Sandrine Derville, infirmière clinicienne au service urologie de l'hôpital Corentin-Celton à Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine). C'est catastrophique, car le contenu macère et peut provoquer irritations et

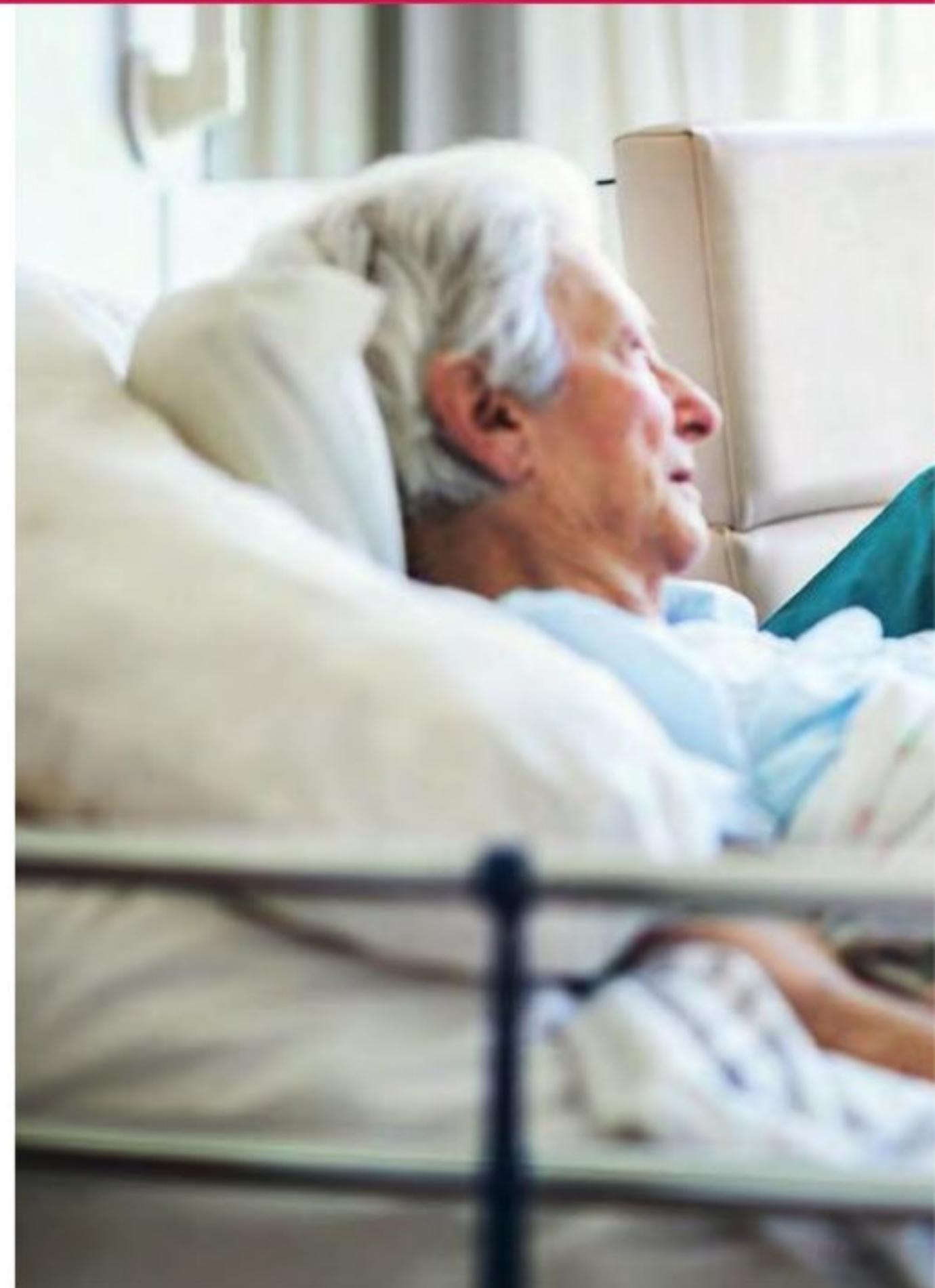
BON À SAVOIR

Certains gestes abîment le périnée et accroissent les risques d'incontinence. Parmi eux, la pratique d'abdominaux hyperpressifs (de type crunch), le fait de se retenir d'aller aux toilettes, ainsi que (pour les femmes) d'uriner sans s'asseoir, ou encore le port de charges lourdes.

infections. » Tout comme les couches pour bébé et les protections féminines, la protection urinaire doit être fréquemment changée afin de limiter les risques sanitaires : les professionnels conseillent de la renouveler trois à quatre fois par jour.

DES INFORMATIONS LACUNAIRES

Compte tenu des potentiels risques – même faibles – liés à l'usage de ces protections, on pourrait raisonnablement s'attendre à une totale transparence concernant leurs composants. Pourtant, la réglementation européenne des dispositifs médicaux ne l'impose pas. « La composition des protections pour incontinence est consultable sur notre site Internet et est progressivement visible sur les emballages », plaide Group'hygiène, le syndicat professionnel qui réunit les fabricants de protections à usage unique. Cependant, la nécessité d'utiliser des outils numériques



pour accéder à l'information soulève des questions, tout particulièrement compte tenu de la clientèle.

La protection devrait être changée trois à quatre fois par jour.

De plus, la fiche technique disponible en ligne concerne un produit générique, et non une référence particulière. Or, si les composants du voile de surface ou du matelas absorbant

restent globalement les mêmes, les auxiliaires de fabrication (parfums, colles et encres) peuvent sensiblement varier d'un modèle à l'autre.

Et se rapprocher directement des fabricants ne réglera pas le problème, car même l'Anses n'est pas parvenue à se procurer la composition complète : « Les auditions menées n'ont pas permis de connaître avec précision la nature des matériaux avec lesquels sont fabriquées les protections pour incontinence à usage unique, malgré [nos] demandes », note l'agence.

Même pour des informations d'usage, l'emballage peut être lacunaire. Il n'est pas toujours simple de choisir le

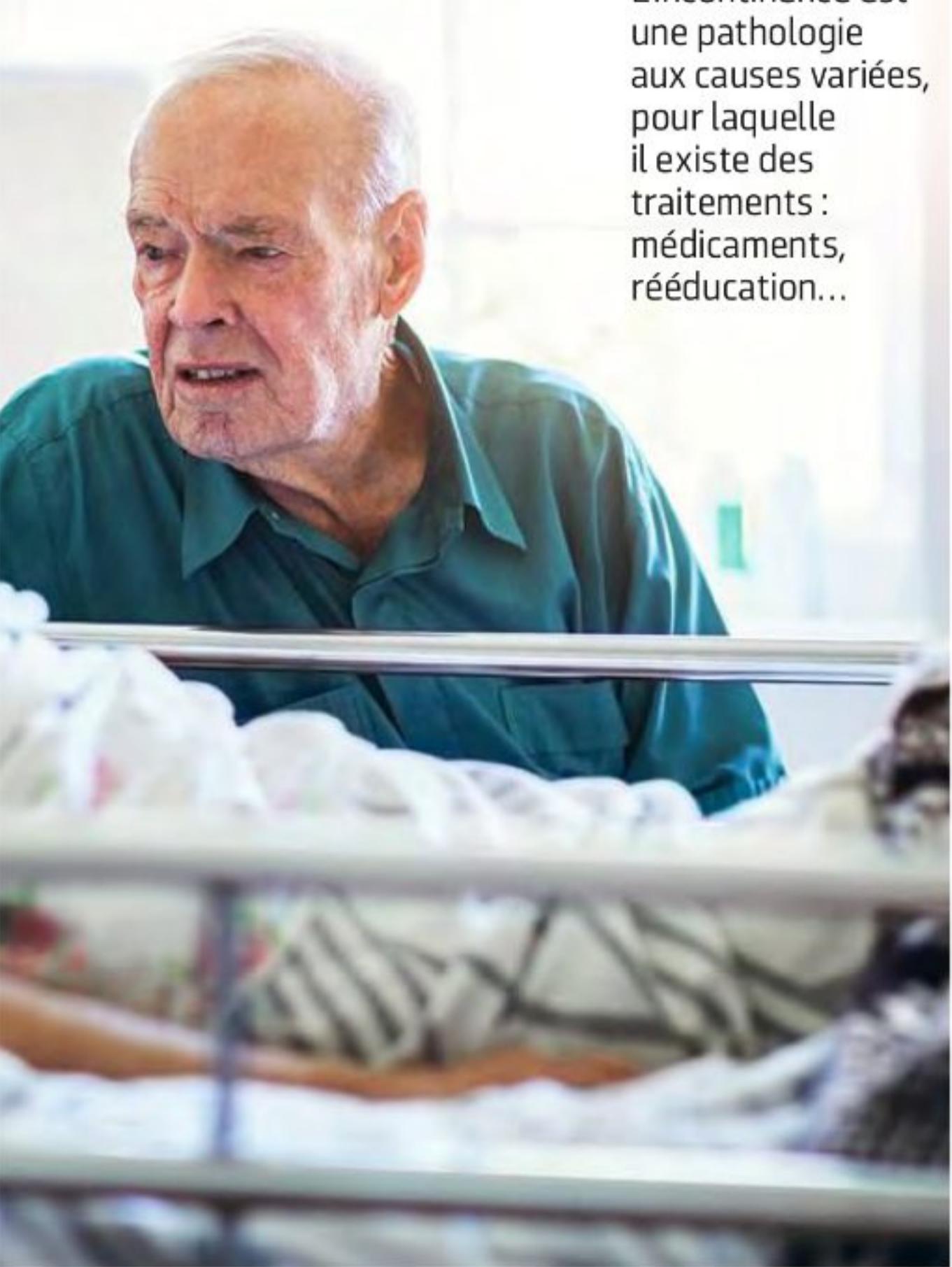
La protection urinaire, produit de luxe ?

• Le prix de ces produits reste un souci majeur pour les ménages les plus précaires. À raison de quatre changes par jour, l'incontinence lourde peut coûter jusqu'à 300 € par mois. « Nous avons des patientes qui ont recours à des serviettes en coton et des mouchoirs car elles n'ont pas les moyens »,

s'inquiète Sandrine Derville, infirmière au service urologie de l'hôpital Corentin-Celton, dans les Hauts-de-Seine.

• Les protections urinaires sont soumises au taux maximal de TVA et ne sont pas remboursées, en France. À quand une prise en charge ? D'ici là, il est possible, sous conditions

de ressource ou de handicap, de bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH). Rapprochez-vous de la mairie, des services du département et de la Sécurité sociale, qui peut aussi octroyer des aides financières ponctuelles.



L'incontinence est une pathologie aux causes variées, pour laquelle il existe des traitements : médicaments, rééducation...

type de protection adapté à sa condition, entre le protège-slip, la culotte absorbante, la protection anatomique ou le change complet. « Des patients portent des changes complets alors qu'ils n'ont que de petites fuites. La sensation de confiance procurée peut générer un cercle vicieux et aggraver la situation », alerte Sandrine Derville.

ABSORPTION, TAILLE... LE GRAND FLOU

Les diverses allégations d'absorption, peu explicites, peuvent ajouter une certaine confusion, comme nous l'avions déploré lors d'un test comparatif (n°518, septembre 2016). Quelle est la différence concrète d'absorption entre un produit "normal" et un "plus", "extra" ou "maxi" ? De plus, il n'existe pas de durée de port conseillée pour les protections urinaires, car la survenue et l'importance de l'incontinence varient d'une personne à l'autre. À défaut, certaines références comportent des indicateurs de saturation (des motifs qui s'effacent ou changent de couleur).

Un autre problème, pour les culottes et les changes complets, est le choix de la taille. Le tour de hanches n'est pas précisé systématiquement, alors qu'"un mauvais ajustement au niveau des hanches, c'est 50 % de fuites en plus", souligne Sandrine Derville.

Trouver la bonne protection peut donc devenir une gageure.

D'autant que les particuliers n'ont pas accès à autant de modèles que les professionnels. « Nous bénéficions d'un plus large choix de références, explique David Foulon, infirmier et directeur du soin au sein du groupe de maisons de retraite Korian. Mais les caractéristiques sont désormais les mêmes pour les professionnels et le grand public. La protection a énormément évolué depuis les années 1960, et le "garde au sec" a été nettement amélioré dans la dernière décennie. »

UNE PRISE EN CHARGE MÉDICALE NÉCESSAIRE

Ceci étant, l'incontinence est une pathologie aux causes et aux symptômes variés, qui nécessite une prise en charge médicale. La décision de porter des protections urinaires doit donc être prise en concertation avec un médecin. D'autant que le port d'une protection urinaire doit relever de l'occasionnel. « Les publicités oublient de dire que la protection urinaire n'est pas une solution, critique

Véronique Phé. Porter une protection, c'est s'asseoir sur le problème de l'incontinence urinaire [sic]. »

Les traitements sont d'ailleurs multiples, selon le type d'incontinence et les antécédents du patient : rééducation périnéale, médicaments, stimulation électrique ou encore chirurgie (avec ou sans prothèse)... La popularité des implants vaginaux a toutefois chuté depuis 2018 à la suite des révélations sur les complications médicales causées par la prothèse Prolift, utilisée contre la descente d'organes.

DES SOLUTIONS AU CAS PAR CAS

L'important reste de garder en tête que l'incontinence n'est pas une fatalité. « Les solutions sont nombreuses et adaptées au cas par cas », encourage l'urologue. Le plus difficile est d'en parler à son médecin traitant, ou à tout membre du personnel soignant lors d'un séjour à l'hôpital, en Ehpad ou dans un centre de soins. L'étape suivante est de consulter un urologue. Et que les personnes embarrassées se rassurent : « C'est tellement banal pour nous de parler d'urine et de selles, dédramatise Paul-Émile Haÿ, médecin gériatre et directeur médical chez Korian. Cela fait partie du métier de médecin. »

NINA SCHRETR

À retenir

- Les protections urinaires pour enfant ou adulte sont à choisir avec soin afin qu'elles soient aussi sûres (sans parfum, dérivés chlorés, etc.) et aussi adaptées à la morphologie - ce qui influence leur performance - que possible.
- Une protection qui ne fuit pas ne laisse pas forcément au sec : il est important d'en changer régulièrement pour éviter que la peau ne macère. Une peau abîmée est plus perméable ; or ces protections ne sont pas toutes exemptes de substances indésirables.
- Chez l'adulte, il est important d'explorer les traitements possibles de l'incontinence. Le port de protections n'est pas une fatalité.
- Le coût économique et écologique de ces protections est élevé.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, ADÉLAÏDE ROBERT

Cuisiner soi-même, ça coûte moins cher ?

Des chercheurs de l'Inrae, institut de recherche spécialisé, ont comparé le coût de plats industriels et faits maison pour 19 mets courants - quiche lorraine, tomates farcies... En comptant seulement le prix des produits et la facture énergétique, cuisiner soi-même revient en moyenne 0,60 € moins cher (pour quatre portions) qu'acheter un plat tout prêt. Mais si l'on tient compte du temps de préparation (dont le coût est évalué sur la base du smic horaire), il faut compter 5,34 € de plus pour la version "maison".•

- 55 %

C'est la baisse du recours aux urgences pour accidents de la vie courante pendant le confinement. Elle est liée à celle des accidents peu graves. Les accidents graves ont, eux, augmenté de 20 % chez les moins de 15 ans et de 5 % chez les plus de 45 ans.



Pollution de l'air : pesticides sous surveillance

La première campagne nationale exploratoire des pesticides dans l'air identifie 32 substances à évaluer en priorité.

On sait peu de choses sur les conséquences de l'inhalation des pesticides, sur leur seuil de concentration toxique par cette voie et leur effet cocktail. Mais on sait désormais un peu mieux lesquels sont les plus présents dans l'air en France. « Nous avons effectué les prélèvements sur 50 sites - urbains comme ruraux », explique Ohri Yamada, de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses).

Le lindane, encore très présent

Sur les 75 substances recherchées, 70 ont été trouvées. Mais 32 retiennent l'attention. Le lindane, notamment, qui est présent dans près de 80 % des échantillons - contre 56 % pour le glyphosate. Pourtant, ce produit cancérogène et reprotoxique

avéré est banni depuis 1998. Au total, 9 pesticides interdits ont été retrouvés. Il s'agit de découvrir les mécanismes de transfert de ces substances dans l'air afin de trouver des moyens d'y remédier, et de donner des conseils à la population, explique le spécialiste.

Un impact à étudier

Les 23 autres pesticides les plus présents sont autorisés. « Il faut poursuivre l'évaluation des risques pour ces substances », insiste Ohri Yamada. Pour l'heure, difficile de juger de leur impact, même si l'Anses rassure en précisant qu'elles sont présentes en quantité très inférieure aux valeurs toxiques par ingestion. • A.R.



Contre les poux, la vigilance

À la rentrée, les traitements antipoux sont en tête de gondole. Les huiles essentielles de lavande et d'arbre à thé sont souvent conseillées, mais attention, elles contiennent des allergènes et ne doivent pas être utilisées pures sur la peau. Elles sont, en outre, suspectées d'agir comme perturbateurs endocriniens (voir n° 531, novembre 2017). En cas d'infestation, pas de recette miracle. Les produits étouffent mécaniquement les poux, mais leur efficacité est souvent moindre sur les lentes : il faut les retirer manuellement et traiter à nouveau sept jours plus tard. Quant aux insecticides neurotoxiques, ils sont à réserver aux cas sévères, pour éviter les résistances. Et quand c'est fini, gare aux réinfestations !

Moovcare, première appli médicale remboursée

Dispositif de télé-surveillance pour les patients atteints d'un cancer du poumon, Moovcare est la première Web-application à être remboursée par l'Assurance maladie. Utilisable sur prescription médicale, elle consiste en un questionnaire hebdomadaire visant à détecter une rechute ou une complication. Son utilisation est associée à une hausse de survie de 7,6 mois.

ÉCHO DE LA RECHERCHE

Les laits de croissance efficaces contre les carences

Pour prévenir les carences en fer des petits, qui peuvent entraîner une diminution des capacités d'apprentissage et de mémorisation, les experts recommandent les laits enrichis en fer. À raison ? Oui, d'après une étude menée par des chercheurs de l'Inserm, de l'AP-HP et de l'Université de Paris sur des bébés de 2 ans. Même en faible quantité (à partir de 200 ml/jour), la consommation de lait de croissance permet à la grande majorité de ces bébés d'atteindre l'apport recommandé de 5 mg/jour. Sans lait enrichi, l'alimentation de 63 % des enfants ne permet pas de satisfaire ces besoins.



focus sur

Les polyéthylènes glycols (PEG)

Il en existe différents types, numérotés suivant la taille de la molécule. Utilisés dans les cosmétiques comme épaisseurs, humectants (ils retiennent l'eau) et tensioactifs, ils sont aussi employés comme additifs

alimentaires ou comme médicamenteux laxatif (macrogol).

Sans danger pour la santé...

Obtenus via un procédé chimique appelé éthoxylation, les PEG ne sont pas tolérés par les labels bio. Ils ne présentent pas de risque clair

pour la santé, mais quelques-uns sont déconseillés sur une peau lésée car ils abîmeraient les reins en passant dans le sang.

... pas pour l'environnement

Leur procédé de fabrication est polluant, et ils ne sont pas

Question
Alimentation ?

La réponse de l'expert
Matteo Serino,
chercheur Inserm
au sein de l'Institut
de recherche en santé
digestive

Microbiote et céréales font-ils bon ménage ?

A PRIORI OUI. Un apport correct en céréales complètes, donc riches en fibres, fait du bien au microbiote. Cela étant, certaines personnes peuvent mal les supporter, du fait d'un microbiote dénué de bactéries capables de les fermenter. Et chez les individus sujets aux infections, comme les patients obèses ou diabétiques, l'excès de fibres peut augmenter dans l'intestin la proportion de bactéries pathogènes, telles que les *Escherichia coli* produisant la shiga-toxine. Dans un cas comme dans l'autre, ces dysfonctionnements se traduisent notamment par des flatulences et des ballonnements. Il n'est donc pas toujours conseillé d'augmenter la part de céréales. La seule équation alimentation-santé valable pour le microbiote consiste à manger un peu de tout, car cela favorise sa diversité, en privilégiant toutefois les carbohydrates – essentiels pour le cerveau – via les aliments d'origine végétale.



C'EST NOUVEAU

Les emballages à la cire d'abeille

Appelés aussi *bee wraps*, ces emballages se présentent comme des substituts écologiques du film alimentaire classique, en plastique ou en aluminium.

C'est quoi ? Il s'agit de carrés de tissu en coton (biologique ou pas), enduits de cire d'abeille. Les fabricants ajoutent généralement de l'huile de jojoba ou de tournesol pour assouplir la toile, et de la résine de pin afin que celle-ci se fixe bien aux contenants ou aux aliments. Il suffit de l'ajuster grâce à la chaleur des mains ; le revêtement laisse passer l'air tout en préservant les aliments de l'humidité.

Quels avantages ? Les partisans en comptent un certain nombre, à commencer par l'absence de produit toxique et de plastique. Lavés à l'eau froide savonneuse après chaque utilisation, ces emballages peuvent servir une centaine de fois. Et arrivés en fin de vie, ils sont compostables. Ultime atout : les *bee wraps* ne laissent pas d'odeur sur les aliments.

Quelles limites ? On ne doit pas s'en servir pour couvrir les aliments chauds ou tièdes – cela ferait fondre la cire –, ni les mettre directement en contact avec les viandes et poissons crus : le lavage à l'eau froide ne suffit pas à désinfecter ces emballages. Si des tutos sur Internet proposent de les fabriquer soi-même (le tissu doit être propre, la cire bien répartie et en couche assez épaisse, etc.), il est conseillé de les acheter pour avoir une garantie d'efficacité et de sécurité. On trouve plusieurs marques françaises comme Anotherway, Embal'Vert, L'Embeillage, Cirophane, etc. Mais il faut y mettre le prix : de 10 à 15 € pour deux carrés, entre 14 et 20 € pour un sachet de trois unités.●



Citoyen sauveteur : inciter, protéger...

Le statut de citoyen sauveteur a été créé par la loi, le 3 juillet. Il exonère les citoyens réalisant des gestes de premiers secours de toute responsabilité civile, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle. Le texte prévoit aussi de sensibiliser les écoliers, les salariés, ainsi que les arbitres et juges sportifs. Il institue une journée nationale de lutte contre l'arrêt cardiaque et de sensibilisation aux gestes qui sauvent.●



Le gaz hilarant, pas si drôle

Le protoxyde d'azote est en vente libre, sur Internet et dans le commerce, sous forme de cartouches de gaz pour siphon à chantilly. Détourné de son usage culinaire, il est utilisé par certains pour son effet euphorisant. Anodin ?

Pas vraiment : le nombre croissant d'intoxications sévères à ce "gaz hilarant" inquiète les autorités. L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) recommande de modifier la réglementation pour interdire sa consommation dans les lieux publics et sa vente aux mineurs et, en attendant, de renforcer l'information sur le risque neurologique.●

Tout savoir sur la composition des aliments

Pour connaître la composition exacte (calories, nutriments, vitamines et minéraux) d'un type d'aliment, il suffit de consulter la table Cional, accessible gratuitement en ligne (cional.anses.fr). Lancée en 1985 et gérée par l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), elle référence plus de 3100 types de produits : filet de maquereau au vin blanc, conserve de macédoine de légumes, biscuits petit beurre, etc. Une cinquantaine d'entre eux, tels que le tofu ou les boissons végétales, viennent de faire leur apparition dans sa toute nouvelle version. Celle-ci détaille également les sucres simples (lactose, fructose, glucose, saccharose, maltose et galactose) contenus dans les principaux aliments contributeurs aux apports en sucres, comme les gâteaux. Enfin, on y trouve des données actualisées sur les fruits et légumes.●



Toujours plus de bio

D'après les chiffres dévoilés début juillet par l'Agence bio, les Français consomment toujours plus de produits biologiques (+ 13,3 % de valeur d'achat entre 2018 et 2019), avec un coût moyen de 178 € par an et par habitant. Cette hausse concerne surtout les produits transformés, notamment les produits surgelés (glaces et sorbets, pizzas et légumes) et la bière.●

»»»

Bouillons, fonds, fumets... Doucement sur le sel!

CENTRE D'ESSAIS
34 produits
testés



Pratiques, les bouillons, fumets et fonds de veau ont aussi des défauts... Ainsi, ils sont souvent trop salés. Mais la composition de certains d'entre eux réserve de bonnes surprises.

Qui n'a pas, dans son placard de cuisine, une boîte de bouillon en cube ou de fond de veau ? Chefs de file de ce rayon, les incontournables bouillons connaissent toutefois un léger désamour de la part des consommateurs, notamment à cause de leur image mitigée sur le plan écologique comme nutritionnel. De grandes marques ont d'ailleurs abandonné, du moins sur certaines références, l'usage de l'huile de palme ou réduit la teneur en sel de leurs aides culinaires. Celles-ci restent toutefois des produits ultra-transformés, à consommer avec modération.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- L'expertise a porté sur les étiquettes de 34 références d'aides culinaires : bouillons déshydratés (légumes et volaille), fonds de veau et fumets de poisson.
- La quantité de sel a été calculée pour une portion de 150 ml de bouillon reconstitué ou pour une portion de 100 ml de fumet ou de fond, puis convertie en pourcentage des apports journaliers recommandés par l'Organisation mondiale de la santé.
- La composition est évaluée sur trois critères : la présence ou non d'huile de palme et sa place dans la liste des ingrédients ; la présence et le nombre de sucres ; le nombre d'additifs.
- Le nombre d'allergènes et de traces déclarés a aussi été pris en considération.
- Les allégations jugées discutables, telles que « sans glutamate ajouté », « dégraissé », « sans conservateur », etc., sont relevées.

✓ Les résultats de notre essai

BOUILLONS DE VOLAILLE



Bio Village
Marque Repère
(E.Leclerc)
Bouillon saveur
volaille



Bjorg
Bouillon cube
volaille



Maggi
Bouillon Kub
volaille
- 25 % de sel

• Conditionnement	80 g	66 g	120 g
• Prix indicatif	1,54 €	1,53 €	1,89 €
• Prix pour 150 ml de bouillon reconstitué	0,06 €	0,08 €	0,05 €
Composition (25 %)	+++	+++	++
• Qualité de la matière grasse	+++	+++	+
• Présence de sucres	++	+++	++
• Nombre d'additifs	+++	+++	+++
Sel (30 %)	+	-	+
Allergènes (25 %)	++	++	-
Allégations (20 %)	+++	+	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20	14/20	13,5/20

BOUILLONS DE LÉGUMES



Priméal
Bouillon bio
de légumes
sans sel



Jardin bio
Bouillon cube
légumes
sans sel



Bio Village
Marque Repère
(E.Leclerc)
Bouillon saveur
bouquet garni

• Conditionnement	72 g	72 g	80 g
• Prix indicatif	2,01 €	1,85 €	1,45 €
• Prix pour 150 ml de bouillon reconstitué	0,08 €	0,07 €	0,05 €
Composition (25 %)	++	++	++
• Qualité de la matière grasse	+++	+++	+++
• Présence de sucres	+	-	+
• Nombre d'additifs	++	+++	+++
Sel (30 %)	+++	+++	-
Allergènes (25 %)	++	-	++
Allégations (20 %)	+++	+	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	18/20	15,5/20	14,5/20

Pour reproduire le goût d'un "vrai" bouillon ou d'une sauce, leur "recette" allie sel, exhausteurs de goût, extraits de levures et composants aromatiques. C'est pourquoi, dans cet essai, nous avons attribué une grande partie de la note à la composition et à la teneur en sel.

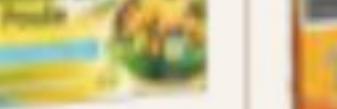
TOUJOURS TROP DE SEL DANS LES BOUILLONS

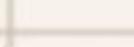
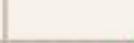
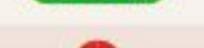
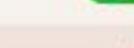
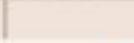
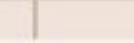
À la volaille ou aux légumes, les bouillons réhydratés sont essentiellement constitués d'eau et de sel.

➤ Pour une portion de 150 ml de bouillon reconstitué, la teneur en sel fait le grand écart entre nos

— 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 montrent le poids de chaque critère dans la notation finale.

								
Rustica Marque Repère (E. Leclerc) Bouillon dégraissé goût volaille								
120 g	100 g	120 g	100 g	120 g	120 g	120 g	80 g	120 g
1,01 €	2,25 €	1,30 €	1,11 €	1,85 €	0,75 €	1,42 €	0,75 €	
0,03 €	0,07 €	0,03 €	0,03 €	0,05 €	0,02 €	0,05 €	0,02 €	
++	++	++	++	++	+	+	+	-
++	+++	+++	+++	++	++	++	+	-
++	+	-	-	++	++	++	++	+
+	+++	+++	++	++	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-
++	-	-	-	-	-	-	-	-
+	-	-	+	-	++	++	++	+
12/20	10,5/20	10/20	10/20	9,5/20	9/20	9/20	9/20	7,5/20

								
Rapunzel Bouillon de légumes	Ibol Bouillon de légumes en cube sans gluten	Bjørg Bouillon cube légumes	Maggi Kub Or - 25 % de sel	Bio Village Marque Repère (E.Leroy) Bouillon aux aromates	Maggi Bouillon Kub bio légumes	Maggi Kub Or classique	Knorr Bouillon de légumes	Jardin bio Bouillon cube légumes dégraissé
68 g	66 g	72 g	121,6 g	80 g	80 g	128 g	109,2 g	50 g
2,85 €	1,95 €	2,23 €	1,99 €	1,23 €	1,99 €	1,40 €	1,39 €	2,05 €
0,11 €	0,09 €	0,11 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,03 €	0,03 €	0,06 €
								
								
								
								
								
								
								
14/20	14/20	13,5/20	12,5/20	12,5/20	12,5/20	11,5/20	11,5/20	11/20

vingt-trois références : mises à part les deux aux légumes « sans sel » – qui respectent leur allégation –, on oscille entre 0,43 g/150 ml pour le bouillon de légumes Rapunzel et 1,63 g/150 ml pour le bouillon de volaille Auchan. L'ingestion d'une simple portion de ce dernier couvre

donc près d'un tiers de l'apport maximal quotidien recommandé par l'Organisation mondiale de la santé (5 g de sel) ! Les bouillons de volaille Dilecta, Kania et U ne font guère mieux.

➤ **Le constat reste mitigé sur l'ensemble de ces produits.** La moitié

des bouillons de légumes et la majorité des versions à la volaille fournissent en une seule portion plus de 25 % des apports recommandés en sel. C'est trop. Les fonds de veau et les fumets de poisson s'en sortent légèrement mieux... Dans tous les cas, mieux vaut opter pour les références

Les résultats de notre essai

FONDS DE VEAU

							
Fond de veau	Picard Mon fond de veau surgelé	Rustica Marque Repère (E.Leclerc) Fond de veau	Casino Fond de veau	Maggi Fond de veau	Knorr Fond de veau	Bouton d'Or Fond de veau pour sauces et cuissons	Carrefour Fond pour sauces et cuissons Veau
Conditionnement	150 g	110 g	110 g	110 g	90 g	110 g	110 g
Prix indicatif	2,50 €	1,79 €	2,36 €	2,21 €	1,99 €	2,24 €	1,99 €
Composition (40 %)	+++	+++	+++	++	++	+++	++
Présence d'huile de palme	+++	+++	+++	+++	++	+++	+++
Qualité des sucres	+++	+++	+++	+	++	+++	++
Nombre d'additifs	+	+	++	++	++	++	++
Sel (45 %)	++	+	+	+	+	+	+
Allergènes (15 %)	+	+++	+	++	++	+	+
NOTE GLOBALE (100 %)	15,5/20	15/20	14,5/20	14,5/20	14,5/20	14,5/20	13,5/20

+++ 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.

dont la teneur en sel est réduite et, surtout, éviter de saler le plat par ailleurs.

DE L'HUILE DE PALME POUR LA TEXTURE

Outre le sel, ces aides culinaires sont faites de matières grasses, de sucres et d'additifs. Qui plus est, la qualité de ces ingrédients est parfois contestable. C'est le cas de l'huile de palme – dont la production a un impact négatif sur l'environnement –, présente dans plusieurs bouillons et dans le fond de veau Knorr ; en revanche, aucun de nos fumets de poisson n'en recèle.

Solide à température ambiante, cette huile est utilisée pour donner aux bouillons en cube leur texture ferme et émiettable. On en trouve dans cinq bouillons de légumes... avec un mauvais point pour la référence bio Rapunzel, où elle arrive en première position dans la liste des ingrédients. Pourtant, les fabricants savent la remplacer par l'huile d'olive (Jardin bio « sans sel »), de tournesol, ou par le beurre de karité (Bio Village saveur bouquet garni). Parmi les versions à

la volaille, certaines lui préfèrent le beurre de karité (Carrefour, Bjorg et Bio Village), et deux (U et Jardin bio) n'ont même aucune huile ajoutée.

DES SUCRES CACHÉS OMNIPRÉSENTS

C'est un peu surprenant pour des produits d'épicerie salée : beaucoup d'aides culinaires – excepté

parmi les fumets de poisson, du moins dans notre échantillonnage – contiennent des sucres, qu'il s'agisse de saccharose (le sucre de table) ou de sucres plus industriels, comme le sirop de glucose. Les fabricants les ajoutent pour optimiser la saveur et améliorer la cohésion des grains du cube ou de la poudre. Même si les quantités sont minimes, et donc

Les résultats de notre essai

FUMETS DE POISSON

				
Fumet de poisson	Casino Fumet de poisson	Auchan Fumet de poisson déshydraté	Rustica Marque Repère (E.Leclerc) Fumet de poisson	Maggi Fumet de poisson
Conditionnement	90 g	90 g	90 g	90 g
Prix indicatif	2,56 €	2,07 €	1,88 €	2,61 €
Additifs (20 %)	+++	+	+++	+++
Sel (40 %)	++	+	-	-
Allergènes (40 %)	++	++	+	+
NOTE GLOBALE (100 %)	17/20	14/20	12/20	12/20

+++ 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.

sans impact sur la santé, nous avons pénalisé leur présence.

➤ **Seule une minorité de bouillons** de légumes et de volaille en est exempte ; ces produits reçoivent un "très bon" sur ce critère. Pour les autres, on compte un ou deux sucres, voire trois différents dans le bouillon de légumes Jardin bio « sans sel » et ceux de volaille Carrefour et U. Les fonds de veau s'avèrent plus sobres : quatre références s'en passent totalement, et la plus "sucrée" de cette famille, le fond Maggi, en contient "seulement" deux.

GRAND ÉCART SUR LES ADDITIFS

➤ **Avec un colorant (le caramel ordinaire)** comme seul additif, les bouillons de légumes remportent la palme de la sobriété. Ils sont talonnés par les fumets de poisson. Précision : les épaississants de type amidon de maïs et maltodextrine n'étant pas des additifs mais des ingrédients, ils n'ont pas été pris en compte dans la notation.

➤ **En revanche, on recense jusqu'à quatre additifs** dans les bouillons de volaille des marques Auchan, Knorr et Dilecta. Ce dernier contient du colorant E150d (caramel au sulfite d'ammonium), dont un composé néoformé est potentiellement cancérogène ; qui plus est, celui-ci s'ajoute à trois exhausteurs de goût, parmi lesquels le glutamate monosodique (E621). Les additifs présents dans les fonds de veau Rustica et Picard nous interpellent également : les gommes de guar et de xanthane sont des épaississants qui, ingérés à doses importantes, peuvent provoquer des troubles digestifs.

ATTENTION AUX ALLERGIES

➤ **Dans la liste des ingrédients**, les fabricants sont obligés d'indiquer les 14 allergènes répertoriés par l'Union européenne (lait et produits laitiers,

lupin, moutarde, œufs, etc.). Si l'on compte aussi les traces mentionnées sur les emballages, la totalité de nos produits est à surveiller pour les personnes allergiques.

➤ **Une vigilance particulière** s'impose, pour ces personnes, sur la composition des bouillons en cube : nous avons recensé jusqu'à sept allergènes dans ces produits, les plus courants étant le céleri, l'œuf et le lait. Attention aux traces de poisson dans les bouillons de volaille Dilecta et Auchan. Les allergiques à la farine de blé devront par ailleurs éviter la plupart des fonds de veau et fumets.

DES ALLÉGATIONS PLUS QUE DISCUSABLES

➤ **Omniprésentes sur les emballages des bouillons en cube**, les allégations sont à prendre avec des pincettes. On peut s'interroger sur les mentions « dégraissé » et « faible teneur en matière grasse » : dans tous les cas, la teneur en graisse est extrêmement faible, avec un maximum de 0,6 g/100 ml de bouillon reconstitué (soit 0,8 % des apports recommandés).

À retenir

- Les aides culinaires sont globalement trop salées, surtout les bouillons de volaille. Pour certaines, une simple portion représente un quart des apports journaliers recommandés en sel, voire plus.
- La composition des fonds de veau et des fumets de poisson est légèrement plus vertueuse que celle des bouillons : elle comporte peu de sucres ajoutés et quasiment pas d'huile de palme.
- Satisfait pour les bouillons de légumes, exempts - ou presque - d'additifs. Les versions à la volaille et les fonds de veau peuvent contenir des exhausteurs de goût, des colorants et des épaississants.

➤ **Quant aux allégations** « sans additif glutamate » ou « sans exhausteur de goût » présentes sur quatre bouillons de légumes, elles sont, du point de vue de « 60 », à la limite de la tromperie. En effet, ces bouillons renferment des extraits de levures, susceptibles de contenir naturellement du glutamate.●

PATRICIA CHAIROPOULOS

Ingénieurs : ANTOINE HAENTJENS,
THOMAS PEYDRO

Produit	Score	Marque	Prix
15/20 - Bouillon de volaille Bio Village Marque Repère (E.Leclerc)	15/20	Bio Village	1,54 €/80 g
18/20 - Bouillon bio de légumes Priméal	18/20	Priméal	2,01 €/72 g
14,5/20 - Fond de veau Maggi	14,5/20	Maggi	2,21 €/110 g
17/20 - Fumet de poisson Casino	17/20	Casino	2,56 €/90 g



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS



• **2** Lundi au vendredi
à **9h25**
samedi à **9h50**

• **3** Lundi au vendredi
à **10h45**
samedi à **10h15**

• **4** Samedi et dimanche
à **13h30**

• **5** Mardi, mercredi,
vendredi à **8h55**
mercredi à **22h20**
samedi à **9h50**

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

- **COMMENT RÉUSSIR SON COMPOST ?**

Avec l'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir (UFC-Que Choisir)
Première diffusion le vendredi 9 octobre

- **RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE,
NOS CONSEILS EN CAS
DE DÉMARCHAGE**

Avec Familles rurales (FR)
Première diffusion le lundi 12 octobre

- **COMMENT PRÉVENIR
L'ABUS DE FAIBLESSE ?**

Avec la Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)
Première diffusion le mardi 13 octobre

- **LES NOUVEAUTÉS
SUR LE PERMIS DE CONDUIRE**

Avec le Conseil national des associations familiales laïques (Cnafal)
Première diffusion le mercredi 14 octobre

- **LES FRAIS DENTAIRES**

Avec l'Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT (Indecosa-CGT)
Première diffusion le jeudi 15 octobre

- **LA RÉMUNÉRATION DES SYNDICS**

Avec l'Association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV)
Première diffusion le vendredi 16 octobre

SPÉCIAL CYBERSÉCURITÉ

- **QUE FAIRE EN CAS
D'UTILISATION FRAUDULEUSE
DE VOTRE CARTE BANCAIRE ?**

Première diffusion
le jeudi 22 octobre

- **COMMENT SE PROTÉGER
DES VIRUS INFORMATIQUES ?**

Première diffusion
le vendredi 23 octobre

- **COMMENT SE PROTÉGER
DU PIRATAGE DE VOTRE COMPTE
EN LIGNE ?**

Première diffusion
le samedi 24 octobre

- **QUE FAIRE POUR NE PAS ÊTRE
VICTIME D'HAMEÇONNAGE ?**

Première diffusion
le lundi 26 octobre

Avec la plateforme d'assistance aux victimes de cyberattaques (www.cybermalveillance.gouv.fr) et l'Institut national de la consommation (INC)



Environnement

Le CO₂ caché derrière nos repas

Pratique

Notre alimentation a un impact important sur le changement climatique. Calculer l'empreinte carbone de notre assiette est la première étape pour bien choisir ce qu'on y met.

De la production des denrées à leur consommation, en passant par leur éventuelle transformation, leur stockage et leur distribution, la filière alimentaire génère, dans son ensemble, un quart des émissions de gaz à effet de serre de la France. C'est presque autant que le transport ou le logement.

GRAND ÉCART ENTRE L'AGNEAU ET LA CAROTTE

Sans surprise, la quantité d'émissions – ou empreinte carbone – peut grandement varier d'un aliment à l'autre. En témoigne la base de données Agribalyse, gérée par l'Agence de la transition écologique (Ademe), qui répertorie les informations relatives au cycle de vie de centaines de denrées. « On calcule l'impact de la production agricole jusqu'à la mise à disposition du produit, y compris l'emballage et la cuisson », explique Jérôme Mousset, chef du service Forêt, alimentation et bioéconomie à l'Ademe. Cet impact est exprimé en « kilo d'équivalent CO₂ par kilo de produit » (kg éq.-CO₂/kg).

L'étape la plus polluante est la production agricole : méthane dégagé par les ruminants et les effluents

d'élevage, protoxyde d'azote issu de l'usage de fertilisants azotés, etc. Du côté des produits animaux, la viande d'agneau affiche l'une des empreintes carbone les plus importantes : 18,73 kg éq.-CO₂ par kilo de l'animal avant abattage (« poids vif »). Elle est suivie par la viande bovine (12,78 kg éq.-CO₂/kg poids vif) puis, loin derrière, par le poulet de chair Label rouge (2,92) et l'œuf de plein air (2,11). Les fruits et légumes sont bien plus sobres, comme la carotte, avec ses 0,071 kg éq.-CO₂ par kilo de matière brute, la pomme de terre (0,096) ou la pomme (0,073).

À QUAND UN AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL ?

Pour aider le consommateur à bien choisir, l'idéal serait d'afficher le score environnemental des produits. Le projet est à l'étude depuis plusieurs années, « tout l'enjeu étant de disposer des données suffisantes et de déterminer les indicateurs les plus pertinents, tels que le CO₂, la pollution de l'air, l'impact sur la biodiversité, etc. », précise Jérôme Mousset. Si certaines enseignes affichent déjà un score CO₂ sur quelques produits, on est loin d'une information à grande échelle. •

PATRICIA CHAIROPOULOS



Les cinq commandements pour préserver la planète

- **Privilégier les fruits et légumes frais, locaux et de saison** : généralement, ils n'ont été ni produits sous une serre chauffée ni transportés sur de longues distances.
- **Choisir dès que possible des produits bio** pour favoriser une agriculture respectueuse de l'environnement, du bien-être animal et du sol.
- **Augmenter la part des céréales, des légumes secs, des fruits et légumes dans votre assiette.**
- **Consommer moins** de viande et de poisson.
- **Acheter des aliments à date de péremption proche** quand vous êtes sûr de pouvoir les consommer à temps.

Nutrition

Devenez incollable sur le sucre

Pratique

Sucre blanc, blond, roux, vergeoise, sucre glace, cassonade, pure canne... savez-vous faire la différence ? Pas si facile, d'autant que l'on a parfois affaire à d'autres ingrédients que le simple saccharose.

Décrié du point de vue sanitaire, mais toujours apprécié de nos palais, le sucre demeure un "pilier" de nos placards. Encore faut-il choisir entre les sucres roux et blancs, les sucres spéciaux, les édulcorants et autres "spécialités sucrières".

À 90 % EXTRAIT DE LA BETTERAVE

Une directive européenne (2001/111/CE) dénomme sous le terme « sucres » les principaux glucides à saveur sucrée : le glucose (ou dextrose), le fructose et le saccharose. Mais, employé au singulier, le mot « sucre » désigne exclusivement le saccharose. En France, 90 % du sucre consommé provient de la betterave et le reste, de la canne à sucre, cultivée à la Réunion et aux Antilles.

La betterave est lavée, séchée, découpée, et les morceaux sont plongés dans un grand cylindre d'eau tiède ; peu à peu, celle-ci se transforme en jus sucré. Après ajout de chaux, le jus est chauffé, décanté et filtré, puis cristallisé et séché pour obtenir du sucre cristal blanc. Contrairement à ce que l'on peut penser, le sucre blanc

de betterave n'est donc pas raffiné ; il est directement de cette couleur. L'extraction à partir de la canne à sucre suit *grossost modo* le même processus ; on obtient des sucres colorés allant du blond au brun, selon la concentration des pigments issus de la canne. Même si l'emballage ne le précise pas, le sucre roux de canne, vendu comme tel, est non raffiné. On

le trouve aussi sous l'appellation – réglementée – de « cassonade ».

NON RAFFINÉ NE VEUT PAS DIRE "COMPLET"

Attention : qu'il soit de betterave ou de canne, un sucre non raffiné ne désigne pas un sucre complet :

« il s'agit d'une dénomination commerciale, non définie sur le plan réglementaire », précise





Sucres classiques

Les sucres blanc et roux, "basiques" du rayon. Fabriqués par extraction, sans raffinage, à partir de la betterave pour le sucre blanc et à partir de la canne à sucre pour le sucre roux.

- **Gamme :** entre ces deux produits, toutes sortes de sucres plus ou moins raffinés et colorés tels que le sucre de canne mi-blanc.
- **Composition :** saccharose (sucre).



Sucres "allégés"

Des édulcorants intenses pour manger sucré sans grossir... Fabriqués, selon les références, avec une base de sucre ou pas et un ou deux édulcorants intenses.

- **Gamme :** petits morceaux bruns ou blancs, poudre.
- **Composition :** aspartame, acésulfame K ou glycosides de stéviol + sucre ou agent de charge (+ arômes naturels).

Philippe Reiser, directeur scientifique de Cultures sucre, organisation interprofessionnelle du secteur betterave, canne et sucre.

LE SUCRE ROUX, SOUVENT SURESTIMÉ

On peut aussi produire du sucre roux à partir de la betterave : un chauffage prolongé du jus sucré provoque la formation de composés colorés.

Appelée « vergeoise », la poudre ainsi obtenue a des arômes de caramel. Si le sucre roux est apprécié pour ses notes aromatiques, sa valeur nutritionnelle a tendance à être surestimée. Certes, il contient légèrement plus de minéraux que son homologue blanc : quelque 0,50 % de micronutriments (principalement du potassium et du calcium) contre moins de 0,05 %. Sauf que, ramenées

à une consommation quotidienne, ces quantités sont négligeables pour l'organisme et sont sans réel effet sur la santé.

Les choses commencent à se compliquer avec les sucres spéciaux, surtout destinés à la pâtisserie : sucre glace, sucre à confiture, sucre « saveur vergeoise », etc. La plupart d'entre eux contiennent des additifs autorisés pour le sucre, comme

Sucres spéciaux

Surtout destinés à la pâtisserie. Fabriqués à partir du sucre de betterave, blanc ou brun. Des additifs peuvent être ajoutés selon l'usage du sucre.

- **Gamme :** du sucre glace au sucre pour confiture, en passant par les sucres aromatisés et la vergeoise.
- **Composition :** sucre + additifs selon le produit (anti-agglomérant, pectine, acide citrique, arômes...).



Spécialités sucrières

Des produits contenant du sucre et d'autres ingrédients pour leur conférer certaines textures, couleurs ou saveurs. Souvent fabriqués avec une base de sucre de canne.

- **Gamme :** morceaux bruns ou roux, grains extrafins...
- **Composition :** sucre et, selon le produit, colorants (sucre de canne caramélisé, par exemple), sucre liquide, amidon, etc.





Les glycosides de stéviol sont extraits d'une plante, la stévia.

des anti-agglomérants dans le sucre glace ou de l'acide citrique et de la pectine dans le sucre pour confiture. La face avant des emballages précise clairement l'identité de ces produits.

DES COLORANTS, DES ÉDULCORANTS...

Ce n'est pas le cas avec les « spécialités sucrières », même si les boîtes ressemblent à s'y méprendre à celles de sucre classique. Qui plus est, les enseignes mélangeant souvent les deux types de produits...

La différence tient à l'ajout, dans les spécialités, d'un ou de plusieurs ingrédients autres que le sucre. C'est pourquoi elles n'ont pas le droit de s'appeler « sucre ». Il s'agit le plus souvent de colorant, comme dans les « demi-morceaux pur canne » Daddy : « sucre de canne (99 %), colorant : caramel pur sucre de canne ». Pour les fabricants, c'est une garantie d'obtenir une couleur et une qualité homogènes au fil de la production. Pour le consommateur, le bénéfice est moins clair... d'autant que les spécialités

BON À SAVOIR

Le sucre en morceaux se décline en trois formats, le n° 3, le n° 4 et le n° 6. Ils correspondent au nombre de rangées contenues dans la largeur d'une boîte d'un kilogramme : les morceaux sont donc d'autant plus gros que le chiffre est faible. Les calibres les plus fréquents sont le n° 3 (7,94 g) et surtout le n° 4 (5,95 g).

PATRICIA CHAIROPOULOS

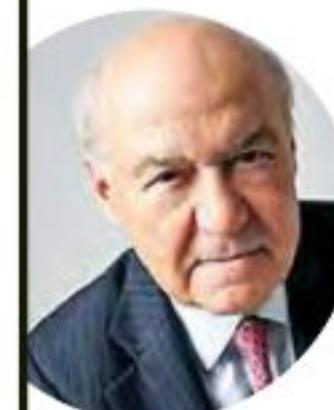
sont souvent vendues plus cher que les sucres classiques.

Ce que l'on appelait, il y a encore une dizaine d'années, la « sucrette » existe aujourd'hui sous la forme de morceaux. Ceux-ci sont généralement formés de sucre et d'un édulcorant intense comme l'aspartame, les glycosides de stéviol ou le sucralose. L'astuce réside dans la taille et le poids de ces petits cubes : deux à quatre fois plus légers qu'un morceau standard (environ 6 grammes), donc moins caloriques et ce, pour un pouvoir sucrant identique. D'autres marques comme Pure Via jouent, elles, le « tout-édulcorant » ; pas une once de sucre, mais un agent de charge, l'érythritol, complété par des glycosides de stéviol et des arômes naturels. Ces substituts sont censés aider à ne pas grossir. Pourtant, les expertises de l'Anses, l'agence nationale chargée de la sécurité alimentaire, et nombre d'études scientifiques sur les édulcorants intenses ne démontrent aucun bénéfice de leur consommation sur le contrôle du poids, la glycémie chez les sujets diabétiques ou encore l'incidence du diabète de type 2. Certains travaux suggèrent même une stimulation de la prise alimentaire.

NATURELS, MAIS PAS MIEUX POUR LA SANTÉ

Sirop d'érable, sirop d'agave, rapadura, sucre de coco... Les alternatives « naturelles » sont nombreuses. Mais elles apportent autant de calories que le sucre, excepté les sirops d'érable et d'agave. Pour les autres, la différence avec le sucre de canne ou de betterave tient surtout à une proportion légèrement plus élevée de fructose ou de glucose. Ils n'en sont pas moins des sucres « simples », reconnus responsables de la prise de poids par l'Organisation mondiale de la santé. ●

3 questions au



DR ÉDOUARD PÉLISSIER,
chirurgien spécialisé en cancérologie*

Blanc ou roux, le sucre est-il aussi nocif que celui caché dans les aliments industriels ?

É. P. : Il n'y a pas de différence, à ce près que l'on peut mieux contrôler les quantités consommées. Qu'il soit ajouté dans le café, les gâteaux, etc., le sucre agit comme un poison lent, à l'origine de maladies métaboliques. D'ailleurs, l'Organisation mondiale de la santé recommande de limiter l'apport en sucres libres (sucres ajoutés et sucres des jus de fruits) à moins de 5 % des calories quotidiennes, soit, pour un régime de 2000 kcal/j, un seuil maximum de 25 g par jour. C'est l'équivalent de quatre morceaux de sucre...

Mais notre organisme a besoin de glucose...

É. P. : Le glucose, celui des sucres complexes tels que les amidons des céréales, légumineuses et pommes de terre, est notre carburant. Mais pas celui du sucre, ou saccharose : étant absorbé très rapidement, il fait monter la glycémie au-delà de 1 g/litre, le seuil toxique pour les cellules. Dans ce cas, le glucose entraîne une dégradation des protéines, notamment au niveau des vaisseaux et microvaisseaux. C'est ce qui se passe dans le diabète, l'athérosclérose ou encore l'insuffisance rénale.

Doit-on se passer de sucre ?

É. P. : Idéalement oui. C'est un aliment dont nous n'avons pas besoin. Il est apparu dans l'alimentation humaine récemment en Europe, au XVIII^e siècle. Or notre organisme n'est pas adapté à un tel régime. À défaut de pouvoir supprimer tous les aliments sucrés, il faut savoir les choisir, et ne surtout pas les cumuler.

* Auteur de *La Vérité sur les sucres et les édulcorants*. Éd. Odile Jacob, 2013, 20,90 €



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 **Déchiffrer** les nouvelles réglementations
- 2 **Tester** des produits et des services
- 3 **Informer 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.jeconsommeresponsable.fr

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

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



29 %

C'est la part des jouets dans les alertes pour produits dangereux émises en 2019 par le système européen d'alerte rapide. Les produits concernés sont soit rappelés, soit retirés du marché avant d'avoir été vendus. Le nombre de ces interventions, toutes catégories confondues, a augmenté de 10 % par rapport à l'année précédente.

Question de droit ?



La réponse de la juriste
Françoise Hébert-Wimart
Institut national de la consommation (INC)

J'ai été arrêté alors que je téléphonais à vélo. Peut-on me retirer des points sur mon permis ?

ABSOLUMENT PAS. Un retrait de points n'est possible que si vous conduisez un véhicule nécessitant un permis de conduire, ce qui exclut les vélos mais également les voiturettes et les trottinettes. Téléphoner à vélo ne peut donc pas entraîner une perte de points, si vous êtes titulaire du permis de conduire. En revanche, vous risquez une contravention de quatrième classe (135 €). Et attention aux sanctions encourues dans le cas des infractions les plus graves (conduite en état alcoolique, délit de fuite...), susceptibles de vous amener devant le tribunal. Le juge peut décider de suspendre ou de vous retirer votre permis, voire de vous interdire de le passer pendant au maximum trois à cinq ans, selon les cas. ●

PUBLICITÉ

Le lave-linge n'était pas si vert

Une belle cascade naturelle dans un environnement verdoyant : c'est le visuel qu'employait la marque Beko pour vanter ses lave-linge et leur technologie AquaTech, qui « optimise la puissance de l'eau ». Le slogan ? « *Inspiré par la nature* ». Une grosse ficelle pour recommander un appareil électroménager qui, même optimisé, reste un grand consommateur d'eau.

Saisi par un particulier, le Jury de déontologie publicitaire a rappelé la marque à l'ordre. « *L'emploi d'éléments (...) évoquant la nature ne doit pas induire en erreur sur les propriétés environnementales du produit* », rappelle l'instance, qui n'a toutefois pas de pouvoir de sanction. Beko avait retiré les visuels et vidéos en ligne sans attendre la décision. ●

À la télé, la réclame va vous cibler

Depuis cet été, les chaînes de télévision peuvent pratiquer la publicité segmentée (décret n° 2020-983 du 5 août 2020). Jusqu'à présent, hors décrochages régionaux, il leur était interdit de proposer des spots différents à Brest et à Strasbourg, par exemple.

Des pubs encore plus ciblées pourront être diffusées via les box des fournisseurs d'accès à Internet, en s'appuyant sur ce que l'opérateur sait de vous. Mais on est encore loin du ciblage ultra-précis en vigueur en ligne, en fonction notamment de vos traces de navigation. ●





Box : faut-il plafonner les forfaits ?

Pour restreindre l'impact du numérique sur l'environnement, un rapport officiel suggère de développer des forfaits limités. L'idée fait réagir.

Surfer de chez soi sans compter est-il un luxe que la planète ne devrait pas nous permettre ? Dans sa feuille de route sur l'environnement et le numérique, publiée cet été et qui comprend 50 propositions, le Conseil national du numérique (CNNum) suggère notamment « d'encourager les forfaits à consommation limitée, y compris sur le fixe ».

À la maison, l'illimité est la norme

L'idée dérange. Même pour des motifs environnementaux, les internautes ne sont pas forcément prêts à garder en permanence un œil sur un compteur de données lorsqu'ils se connectent à la maison. Il faut dire que les forfaits illimités sont la norme pour les connexions fixes depuis la généralisation de l'ADSL... il y a plus de quinze ans ! Seuls les forfaits mobiles sont, à quelques exceptions près, vendus avec une quantité de données limitée (souvent plutôt généreuse : 20 Go, 50 Go...).

À cette proposition, Sébastien Soriano, le président de l'Arcep, le régulateur des télécoms, a répondu un cinglant « *NON* », en lettres capitales, sur Twitter.

Vers des forfaits "verts"

La recommandation du CNNum a d'autant plus surpris qu'elle intervient après le confinement, durant lequel les box Internet ont joué un rôle capital : permettre le télétravail, l'école à la maison et le maintien des liens sociaux - qui n'a pas participé à un "apéro-Zoom" ? L'idée tombera-t-elle aux oubliettes ? Face au tollé, l'organisme consultatif rattaché au gouvernement s'est fendu d'une mise au point. Il ne souhaite pas voir disparaître les offres illimitées. Mais il aimerait que les opérateurs proposent, en plus, des « forfaits "verts" (...) adaptés à ceux qui peuvent et souhaitent consommer peu, sont soucieux de leur empreinte environnementale ». Une façon d'inciter chacun à réfléchir à ses usages. • B.D.

Couacs de livraison chez Vinted

Trois mois après avoir passé commande sur la plateforme Vinted, Aude, 38 ans, n'a toujours pas reçu les vêtements achetés pour 26 euros. Fin juillet, sa commande prend le statut "livré". « *C'était curieux puisque je n'avais pas signé le bon de réception, censé être obligatoire pour afficher une telle mention* », détaille-t-elle. Plus gênant : au point relais, aucune trace de son colis. Des couacs que d'autres utilisateurs auraient aussi connus. Contacté, Vinted affirme que ces ratés - parfois imputables au livreur - sont rares, et il précise qu'il est possible de demander un remboursement sur le Web... à condition que la transaction ait été effectuée via le système de paiement intégré au site. •



Google lorgne vos données Fitbit

Faut-il laisser Google avaler Fitbit ? La Commission européenne a ouvert une enquête approfondie sur ce projet d'achat, qui permettrait à Google d'obtenir les données très personnelles dont le fabricant de bracelets d'activité et montres connectées dispose sur les utilisateurs : activité physique, cardiaque, suivi du sommeil... La Commission doit rendre sa décision d'ici à début décembre. •



Des milliers de joueurs exclus de « Call of Duty »

Des vagues de bannissements frappent régulièrement les utilisateurs des jeux vidéo de combat *Call of Duty: Warzone* (gratuit) et *Call of Duty: Modern Warfare* (payant). Mi-avril, l'éditeur, Activision, annonçait avoir expulsé des serveurs 70000 joueurs de *Warzone* depuis le lancement du titre, cinq semaines plus tôt. Une mesure prise officiellement pour punir les tricheurs... Mais Clément, 25 ans, banni cette année, s'insurge : « Activision ne m'a donné aucune raison précise pour justifier sa décision, malgré plusieurs demandes d'explication envoyées par mail. Un silence difficile à avaler, surtout quand on a dépensé une quarantaine d'euros pour



le jeu et qu'on ne triche pas. » Comme lui, de nombreux joueurs s'estiment lésés. Contacté, l'éditeur assume sa politique, sans donner davantage d'éclairage.●

Trop de plastique dans les océans

Quelque 29 millions de tonnes de plastique pourraient être déversées annuellement dans les mers à partir de 2040, selon une étude parue dans la revue *Science*. Soit près du triple de la masse de déchets plastique actuellement rejetée chaque année dans les eaux du globe. Si des mesures appropriées sont prises à l'échelle mondiale, cette pollution pourrait être réduite de 80 %, constatent les auteurs du rapport.●

BATTERIES ÉLECTRIQUES

Le spectre des pénuries



Alors que l'intérêt pour les voitures électriques décolle, pourra-t-on produire les batteries sans problème ? Un récent rapport de la Cnuced, un organe des Nations unies, s'en inquiète. Les métaux utilisés dans les batteries proviennent d'un petit nombre de pays, ce qui rend la filière vulnérable aux perturbations d'approvisionnement. Plus de 60 % du cobalt est extrait en République démocratique du Congo et 75 % du lithium vient du Chili et d'Australie. L'instabilité politique dans l'un de ces pays ainsi que les effets néfastes sur l'environnement de l'industrie minière locale pourraient entraîner des hausses de prix et freiner la transition vers la mobilité électrique.●

Abonnements surprises à Netflix

Sur sa facture Bouygues Telecom du mois de mai, Pascal, Ardéchois de 55 ans, découvre qu'il est abonné à Netflix. Un service non désiré qui lui coûte 15,99 € par mois. Il demande des explications au service client de l'opérateur : « *On m'a affirmé que mon compte avait été piraté, mais que je serais remboursé.* » Problème : malgré ses protestations, Pascal est à nouveau débité en juin et en juillet. Une situation racontée par d'autres internautes échaudés. De son côté, Bouygues, qui ne souhaite pas communiquer le nombre de personnes concernées par ce dysfonctionnement, assure déduire des prochaines factures le montant indûment prélevé aux clients inscrits contre leur gré à Netflix.●



La Dame de fer épingle

Plus de 25 € pour monter au sommet de la tour Eiffel, est-ce trop cher payé ? Sans doute, à en croire le rapport de la chambre régionale des comptes sur la société d'exploitation du monument, publié cet été. La hausse des prix opérée fin 2017 (+ 47 % pour le billet Sommet) était notamment liée au projet de créer un centre d'accueil des visiteurs pour réguler les files d'attente. Las, il a été repoussé en raison des travaux de protection du site contre les attentats. « *La hausse des tarifs (...) a été sans contrepartie pour les visiteurs* », conclut l'organisme, qui note que plus d'un tiers d'entre eux jugent le prix trop élevé au regard de la qualité de la visite.●

Sèche-linge Concilier économie et performance

CENTRE D'ESSAIS
8 produits
testés



ANDREW QUENEY/GETTY IMAGES

Comme la technologie le laissait à penser, les sèche-linge à pompe à chaleur sont peu gourmands en électricité. En revanche, aucun ne donne pleinement satisfaction.

Le sèche-linge est bien utile les jours pluvieux et lorsque l'espace manque pour étendre sa lessive. Il s'en est vendu près de 690 000 unités en 2019, selon l'institut GfK, et un bon tiers des foyers français en sont équipés. Il existe trois familles d'appareils : à évacuation, à condensation et à condensation avec pompe à chaleur. Cette dernière – qui représente 46 % du marché selon le Gifam, le groupement des marques d'appareils pour la maison – est celle qui consomme le moins d'électricité. Nous avons testé huit modèles : des appareils de grande capacité (8 ou 9 kg) à ouverture frontale.

DES COÛTS ALLANT DU SIMPLE AU DOUBLE

➤ **Le prix d'achat des machines sélectionnées** varie du simple au double ! Les moins chères (Beko et Essentiel B) sont à 550 € environ, quand les plus onéreuses (LG et Bosch) coûtent 1 000 €. Globalement, les appareils les plus chers sont mieux classés à l'issue du test – c'est loin



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.



LG
RH9V71WH



Electrolux
EW9H3929DC

• Prix indicatif	1000 €
• Capacité coton/synthétique	9 kg/3,5 kg
• Dimensions (H x L x P) (en cm)	84,5 x 59,5 x 67
• Poids	56 kg
• Encastrable sous plan	Non indiqué
• Installable en colonne	Oui
Aptitude à la fonction (55 %)	++
Programme coton⁽¹⁾	+
• Durée	-
• Homogénéité	++
• Précision	++
Programme mixte	+
• Durée	+
• Homogénéité	++
• Précision	-
Programme synthétique	++
• Durée	+
• Homogénéité	+++
• Précision	++
Efficacité condenseur	+++
Froissage	+
Commodité d'emploi (20 %)	+++
Consommation électrique (20 %)	++
• Coût à l'année ⁽²⁾	27 €
Bruit (5 %)	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	15/20
	14,5/20

(1) Synthèse des tests pleine charge et demi-charge. (2) Simulation à partir de nos mesures pour 160 cycles (68 cycles coton pleine

d'être toujours le cas dans nos essais comparatifs. Une exception : un des modèles les moins coûteux de l'essai s'en sort bien (Hotpoint Ariston).

➤ **À l'usage, ces appareils affichent** effectivement une consommation électrique raisonnable. Notre simulation d'un an de fonctionnement (160 cycles) révèle un

coût annuel allant de 16 € à 29 €. Ce montant pourra encore être abaissé en faisant "tourner" le sèche-linge en heures creuses, tous permettant un départ différé. En fonctionnement, le plus économique est le modèle Indesit. À l'arrêt, la consommation est quasi nulle sur la plupart des machines ; celle d'AEG est la

ISTOCK

					
Bosch WTX87M09FF/01	Hotpoint Ariston NT M11 82SK FR	AEG T8DSR803D	Beko BDS8534W	Essentiel B (Boulanger) ESL-HP8D6	Indesit YT M11 83X FR
1000 €	560 €	950 €	550 €	550 €	580 €
9 kg / 3,5 kg	8 kg / 4 kg	8 kg / 3,5 kg	8 kg / 4 kg	8 kg / 4 kg	8 kg / 4 kg
84 x 59,5 x 67	85 x 59,5 x 64	85 x 59,5 x 66	84,5 x 59,5 x 60	84,5 x 59,5 x 57	85 x 59,5 x 64,5
55,5 kg	44,5 kg	50,5 kg	44,5 kg	44 kg	46 kg
Non indiqué	Oui	Oui	Non indiqué	Non indiqué	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
+	+	+	+	+	-
-	+	-	-	-	-
-	-	-	-	-	+
+	++	+	++	+	++
-	++	-	-	-	++
-	+	-	-	-	++
+	+	++	+	++	+++
+	++	+	+	+	++
-	+	-	-	-	++
++	+	++	++	++	++
+	-	+	+	+	-
++	++	+	++	++	++
++	+++	++	++	++	+++
++	-	++	++	++	-
++	++	++	++	++	++
++	++	++	++	++	++
++	++	+	++	++	++
++	++	++	++	++	++
++	++	+	++	++	++
21 €	26 €	22 €	29 €	27 €	16 €
++	++	++	++	++	++
13,5/20	13,5/20	13/20	13/20	12,5/20	10,5/20

charge, 46 cycles coton demi-charge, 23 cycles mixte et 23 cycles synthétique) ; prix du kWh : 0,1546 €.

seule à consommer plus du seuil réglementaire de 0,5 W.

PAS DE MACHINE PARFAITE

Les performances de séchage varient non seulement d'un appareil à l'autre mais également selon les programmes sur un même appareil.

► **Les cycles coton sont particulièrement longs** : la durée moyenne est de 2 h 31 en pleine charge et de 1 h 48 en demi-charge, alors que la moyenne s'établit à 1 h 19 en programme synthétique. Dans le cas du modèle Indesit, une plus grande rapidité en cycle coton a pour contrepartie une performance de séchage

laissant à désirer : le taux d'humidité résiduelle du linge attendu en fin de cycle (moins de 3 %) est très loin d'être atteint. À choisir, mieux vaut encore miser sur la lenteur et l'efficacité (tant au niveau de l'homogénéité du séchage que de la précision du taux d'humidité atteint) des modèles Electrolux, Hotpoint Ariston et LG.

► Pour le cycle mixte, les sèche-linge Hotpoint Ariston et LG se distinguent parmi ceux qui s'acquittent le mieux de leur tâche. Mais les modèles les plus rapides (AEG, Essentiel B et surtout Indesit) sont parmi les moins performants.

► Pour le cycle synthétique, certains appareils allient une durée évaluée comme "Acceptable" et des résultats en séchage cotés "Bon" et "Très bon" : AEG, Bosch, Electrolux, LG, Beko et Essentiel B. Pour ce programme, Hotpoint Ariston et Indesit – mal noté, là encore – cumulent durée longue et séchage insuffisant.

► Le condenseur des machines doit être efficace pour éviter que l'humidité n'envahisse la pièce. Aucun des modèles ne pèche sur ce point.

LE FROISSAGE LAISSE SOUVENT À DÉSIRER

► En comparaison avec du linge séché sur une corde, celui sorti des machines est plus froissé. Les modèles qui chiffonnent le moins sont ceux d'AEG, de Bosch, d'Electrolux, d'Indesit et de LG. Avec ceux de Beko,

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Pour se rapprocher des conditions réelles d'utilisation, le séchage a été réalisé avec une charge de linge correspondant à 65 % du maximum préconisé par le fabricant (deux fois moins pour l'essai en demi-charge).
- Les conditions de nos essais s'appuient sur la norme NF EN 61121.

- Les performances de séchage et la consommation d'électricité ont été mesurées avec un programme dit "prêt à ranger" pour quatre charges de linge différentes : coton, coton en demi-charge, synthétique et mixte (coton et synthétique).

- Le degré de froissage a été évalué par trois techniciens en comparant le linge séché en machine au même type de linge séché sur une corde.
- Le niveau sonore des appareils a été évalué à l'aide d'un sonomètre placé à 1,20 m des machines et sur appréciation subjective des techniciens.

d'Essentiel B et de Hotpoint Ariston, il faudra jouer du fer à repasser.

► Pas de gros problème en matière de commodité d'emploi pour notre sélection. Trois modèles sortent du lot : l'AEG avec sa porte à poignée ergonomique et son réservoir facile à vider, le Bosch avec sa porte à ouverture à 180° et son rack pour le séchage des lainages et des chaussures, et le LG avec ses commandes faciles à manipuler et sa porte réversible.

► Le niveau sonore des sèche-linge de notre échantillon est relativement homogène, avec une moyenne de 56 dB. Le plus discret est l'appareil LG, avec 54 dB, et les plus bruyants sont ceux de Beko et d'Essentiel B, avec 58 dB.

LES PETITS PLUS TRÈS PRATIQUES

► Toutes les machines de notre essai peuvent être raccordées à une évacuation des eaux usées, ce qui évite d'avoir à vider le réservoir manuellement après chaque cycle. L'installation en colonne, au-dessus d'un lave-linge, est également possible pour toutes. •

PASCAL NGUYÊN

Ingénieur : NICOLAS TEISSEYRE



15/20
LG - RH9V71WH - 1000 €
C'est le seul sèche-linge de notre essai qui cumule à la fois les bonnes et très bonnes performances dans tous les cycles testés. Il se révèle également le moins bruyant. Son seul véritable défaut ? Son prix élevé.



13,5/20
Hotpoint Ariston NT M11 82SK FR - 560 €
Cet appareil présente de bons résultats en cycles coton et mixte. Ses seuls défauts notables concernent le cycle synthétique et le niveau important de froissage. Mais il est presque moitié moins cher que le LG.

À retenir

- Pour ces sèche-linge à pompe à chaleur, les prix font le grand écart, allant d'environ 550 € à 1000 €.
- Tous tiennent leurs promesses de sobriété en énergie. À l'usage, le coût de fonctionnement en électricité varie de 16 € à 29 € par an, selon nos estimations.
- Aucune machine ne s'est révélée parfaite en tout point, les meilleures performances de séchage étant parfois contrebalancées par des durées de cycle longues.

**ABONNEZ-VOUS
POUR 1 AN
et réalisez jusqu'à
28 % D'ÉCONOMIE**



Prenez votre consommation en main

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.



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

BULLETIN D'ABONNEMENT

562

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Libre réponse 55166 - 60647 Chantilly 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 31/12/2020. 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

Réseau mobile

Attention, c'est parti pour la 5G !

Enquête

La nouvelle norme de communication mobile sera lancée bientôt. Si elle promet de doper nos usages du numérique, elle génère des inquiétudes. Le point, en sept questions, sur ce qu'il faut en attendre... ou craindre.

Le compte à rebours a commencé. Après plus de deux ans d'expérimentation dans divers lieux du territoire, la cinquième génération (5G) de réseau mobile est sur la rampe de lancement. Les enchères pour l'attribution des premières fréquences consacrées à cette nouvelle norme se déroulent à partir de fin septembre.

Initialement prévues en avril, elles ont été décalées en raison de l'épidémie de Covid-19. Les quatre opérateurs en lice (Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange et SFR) vont acquérir des parties du spectre hertzien permettant le démarrage de la 5G. Plus précisément, ils

paieront pour des fréquences situées dans la bande des 3,5 GHz, considérée comme la "bande cœur" de la 5G car elle offre à la fois de bonnes performances et une couverture géographique correcte.

Selon les pouvoirs publics, il s'agit d'un enjeu de compétitivité majeur pour la France alors qu'une vingtaine de pays ont déjà commencé le

déploiement (dont les États-Unis, la Chine, la Corée du Sud et, plus près de nous, l'Allemagne, l'Espagne ainsi que l'Italie). Mais la 5G a aussi de nombreux détracteurs qui s'interrogent sur l'intérêt de cette fuite en avant technologique et s'inquiètent d'éventuels effets nuisibles sur la santé et l'environnement.

QUELS SONT SES ATOUTS TECHNIQUES ?

La 5G promet des performances semblables à celles de la fibre optique. Théoriquement, elle peut acheminer 20 Gbit de données par seconde. En pratique, il faudra plutôt s'attendre, au début, à des capacités allant de 150 à 200 Mbit/s en réception. C'est trois à quatre fois mieux que l'actuel débit moyen des communications mobiles, qui s'établit à 45 Mbit/s selon les dernières mesures de l'Arcep, l'autorité de régulation des télécoms. Ces débits confortables devraient encore augmenter par la suite grâce à l'optimisation des équipements et, surtout, à l'exploitation d'une autre bande de fréquences, celle des 26 GHz, probablement à partir de 2023 (la date de son attribution n'est pas encore fixée).

Enjeu de compétitivité pour l'État, la 5G a ses détracteurs.



Des mobiles très haut de gamme

- Si l'on veut profiter de la 5G, il faut impérativement disposer d'un smartphone compatible. Pour le moment, une dizaine de modèles seulement est commercialisée en France.

- Tous fonctionnent sous Android, Apple n'ayant pas encore sorti d'iPhone adapté au moment où nous écrivons ces lignes. La plupart d'entre eux sont des appareils haut de gamme, coûtant rarement moins de 600 €. Mais, malgré des tarifs déjà élevés, certains fabricants n'hésitent pas à faire payer plus cher la déclinaison 5G de leurs appareils. Le Samsung Galaxy S20+ 5G est ainsi proposé à partir de 1109 € alors que sa version 4G est à 1009 €.

- Parmi les autres appareils disponibles, citons les Huawei P40, Xiaomi Mi10, Oppo Find X2...

Le réseau sera aussi bien plus réactif : le délai entre l'émission et la réception d'une information, appelé temps de latence, ne sera que de 1 milliseconde, au lieu de 10 avec la 4G. Et il donnera la possibilité de connecter un plus grand nombre d'appareils dans une même zone.

QUELS NOUVEAUX SERVICES EN ATTENDRE ?

La 5G permettra de généraliser la diffusion de vidéos en ultra-haute définition (4K) ou d'images capturées à 360 degrés pour les détenteurs de casques de réalité virtuelle. Et elle facilitera l'usage d'applications de réalité augmentée, qui superposent des informations numériques à l'environnement réel sur l'écran du mobile ou au travers de lunettes connectées. Elle rendra possible d'utiliser hors de chez soi des services très gourmands en bande passante comme les jeux en ligne.

Ses performances seront très utiles à certains professionnels, notamment aux chirurgiens, qui pourront réaliser des opérations à distance grâce à des robots, ou aux industriels, qui piloteront simultanément des équipements multiples. Elle ouvrira

La hausse du trafic surpassera les gains en matière énergétique.

la voie aux véhicules autonomes, en les autorisant à communiquer entre eux ainsi qu'avec des feux de signalisation automatisés et des réseaux de capteurs sur les routes qui informeront sur la circulation.

VA-T-ELLE NUIRE À L'ENVIRONNEMENT ?

À en croire les opérateurs et équipementiers télécoms, la 5G sera plus vertueuse d'un point de vue écologique car elle offrira une plus grande efficacité énergétique. À consommation électrique égale, elle devrait

être en mesure d'acheminer trois à quatre fois plus de données que la 4G, grâce à des innovations techniques comme la capacité d'émettre exclusivement vers les portables en communication, et non pas dans toutes les directions, ou la possibilité de placer automatiquement les équipements en veille quand ils ne sont pas sollicités.

Mais certains experts, tels ceux du groupe de réflexion The Shift Project, estiment que la très forte augmentation du trafic qui devrait découler de la hausse des usages permis par la 5G surpassera largement les gains en matière de sobriété énergétique. De plus, cette technologie entraînera un renouvellement du matériel existant et la multiplication des objets connectés, dont la fabrication aura un coût environnemental.

EST-ELLE DANGEREUSE POUR LA SANTÉ ?

Selon les pouvoirs publics, il n'y a, a priori, pas lieu de s'inquiéter car la 5G devra respecter les mêmes limites que la 4G s'agissant de l'exposition aux ondes. Des mesures réalisées par l'Agence nationale des



fréquences sur divers sites pilotes, en simulant un trafic continu de données, ont relevé des niveaux d'exposition allant de 0,65 volt par mètre (V/m) à 9 V/m. Bien en deçà de la valeur limite réglementaire, fixée à 61 V/m.

Mais ce seuil est-il vraiment adapté à la 5G ? L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a passé en revue les connaissances actuelles sur les effets sanitaires potentiels liés aux bandes de fréquences exploitées par la 5G. Dans son rapport préliminaire publié en janvier, elle note le manque de données scientifiques concernant la bande des 3,5 GHz. Elle cherche donc désormais à déterminer s'il est possible d'extrapoler les résultats des études menées sur les fréquences inférieures à 3 GHz utilisées par la 4G ou le Wi-Fi. Elle analyse également les quelques publications disponibles sur la bande des 26 GHz. Elle rendra ses conclusions au premier semestre 2021. Sans doute après le lancement commercial de la 5G...

QUAND SERA-T-ELLE DISPONIBLE ?

Une fois les enchères pour l'attribution des premières fréquences de la 5G achevées, les opérateurs recevront à la fin du mois d'octobre ou

dans le courant du mois de novembre l'autorisation de les exploiter. Ils seront alors libres d'ouvrir leurs services commerciaux. Ils devraient proposer des offres 5G dans au moins une ville de plus de 150 000 habitants à la fin de l'année. Les quatre opérateurs desserviront ensuite progressivement les autres grandes agglomérations, puis celles de plus petite taille. L'Arcep estime que l'essentiel des zones urbaines du pays – concentrant environ les deux tiers de la population – bénéficiera de la nouvelle technologie en 2025.

AGGRAVERA-T-ELLE LA FRACTURE NUMÉRIQUE ?

La priorité immédiate du gouvernement est d'en finir avec les zones blanches. À la suite d'un accord signé en janvier 2018, les opérateurs se sont engagés à couvrir l'ensemble du territoire en 4G d'ici à la fin de l'année 2022. Un engagement surveillé de près par l'Arcep.

Mais l'autorité de régulation des télécoms a profité du cahier des charges établi dans le cadre des enchères de la 5G pour imposer des contraintes supplémentaires. Au moins 75 % des sites de téléphonie mobile devront ainsi offrir, dès la fin de 2022, un débit minimum équivalent à celui

Le cahier des charges de la 5G prévoit aussi d'étendre l'offre de 4G.

de la 4G+, qui est deux fois supérieur au débit moyen de la 4G standard. Pour ce qui est de la 5G, l'Arcep exige que chaque opérateur en équipe au moins 3 000 sites en 2022, 8 000 en 2024 et 10 500 en 2025 (sur quelque 80 000 sites existant actuellement). Un quart d'entre eux devra être situé dans des zones rurales. L'objectif est que tous les sites soient passés à la 5G en 2030.

PEUT-ON CRAINdre UNE HAUSSE DES TARIFS ?

Les consommateurs souhaitant profiter de la 5G devront d'abord acquérir un téléphone compatible (voir page 40). En ce qui concerne les forfaits, les quatre grands opérateurs se gardent bien, pour l'instant, de dévoiler leurs futures offres 5G.

Ils ne les révéleront probablement qu'au dernier moment, avant l'ouverture de leurs services à la fin de l'automne. Certains d'entre eux, notamment

Orange et SFR, laissent toutefois déjà entendre que les premiers forfaits proposés seront plus onéreux que ceux disponibles actuellement, pour la simple raison qu'ils incluront d'importantes enveloppes de données.

Bouygues Telecom donne déjà le ton en proposant, depuis le début de l'été, des forfaits « compatibles 5G » – une formulation osée, alors que ses clients ne savent pas encore s'ils pourront effectivement bénéficier de cette technologie dans leur localité – aux tarifs assez salés : 41,99 € par mois pour 60 Go de données, 48,99 € par mois pour 90 Go et 69,99 € par mois pour 120 Go (avec une réduction mensuelle de 15 € la première année).

L'Arcep est toutefois convaincu que le jeu de la concurrence finira par faire baisser la note. •

AMINE MESLEM



Une génération après l'autre

• La première génération de téléphonie mobile (1G), analogique, est restée d'utilisation confidentielle.

• C'est avec la 2G, et la norme GSM notamment, que le mobile s'est démocratisé à la fin des années 1990. Elle permettait les appels, les SMS puis des échanges de données limités avec son évolution baptisée Edge.

• La 3G, lancée en France au milieu des années 2000, a ouvert la voie à l'utilisation du Web en mobilité, avec ses évolutions (HSDPA et HSDPA+) repérables aux lettres H et H+.

• La 4G a fait ses premiers pas en France fin 2012. Elle offre des débits enfin confortables pour consulter Internet depuis

les smartphones. Aujourd'hui, selon les opérateurs, entre 83 % et 90 % du territoire sont couverts en 4G.

Transport aérien Des lignes intérieures sur la sellette

Zoom

Pour lutter contre le changement climatique, le gouvernement souhaite supprimer certains vols domestiques. Voici les trajets concernés.

Contre 7 milliards d'euros d'aides accordées par l'État en avril, Air France s'est engagé à fermer plusieurs lignes aériennes intérieures, dont les parcours peuvent être réalisés en train en moins de deux heures trente. L'objectif principal est d'inciter les voyageurs à choisir le chemin de fer, qui émet environ trente fois moins de dioxyde de carbone que l'avion. Pour autant, les vols en concurrence avec des voyages en train aussi courts ne seront pas tous supprimés.

TROIS LIAISONS FERMÉES

Selon la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), les lignes d'Air France reliant Orly à Bordeaux, à Nantes et à Lyon seront fermées. Pour empêcher d'autres compagnies de prendre la place laissée vide, un



arrêté interdira tout vol intérieur vers ces destinations. Sa date d'application est encore inconnue. Mais ces métropoles conserveront leur liaison avec l'autre aéroport parisien, Charles-de-Gaulle (CDG), à Roissy. « La compagnie envisage de maintenir les liaisons au départ de Paris-CDG, porte d'entrée internationale de la France, et la ligne Lyon-Marseille, précise la DGAC. Ces dessertes servent essentiellement à l'acheminement de passagers en correspondance, bien qu'une alternative ferroviaire existe en moins de deux heures trente. »

Pour les membres de la Convention citoyenne pour le climat, la mesure est insuffisante. Les 150 citoyens ont en effet préconisé de supprimer les liaisons aériennes intérieures dont les trajets sont réalisables en train en moins de quatre heures. Si la proposition était retenue, les vols Paris-Marseille, Paris-Montpellier, Paris - Clermont-Ferrand ou encore Lyon-Lille pourraient disparaître.

UN DURCISSEMENT DE LA MESURE SEMBLE EXCLU

Mais pour l'instant, le chef de l'État préfère s'en tenir à une durée de deux heures et demie. « Elle permet en effet à un homme d'affaires en région de faire un aller-retour rapide dans des conditions de travail acceptables », précise la DGAC. Une position qui semble exclure une extension du dispositif. •

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Trajets réalisables en moins de deux heures et demie en train

Lignes aériennes supprimées

- Orly-Nantes
- Orly-Bordeaux
- Orly-Lyon

Lignes aériennes maintenues

- Roissy-CDG - Nantes
- Roissy-CDG - Bordeaux
- Roissy-CDG - Lyon
- Lyon-Marseille

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'usagers des transports)

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

Indecosa-CGT (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT)
263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex. TÉL.: 01 55 82 84 05
E-MAIL: indecosa@cgt.fr
INTERNET: 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 Richépin,
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,
21000 Dijon.
Dijon : TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrb-bourgogne.fr
Besançon : TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrb.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre Val de Loire
10, allée Jean Amrouche, 41000 Blois.
TÉL.: 02 54 43 98 60
E-MAIL: ctrccentre@wanadoo.fr

GRAND EST

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est
7, rue de la brigade d'Alsace Lorraine,
BP 6, 67064 Strasbourg cedex.
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.ctrcldefrance.fr

NORMANDIE

CTRC Normandie
Maison des solidarités,
51, quai de Juillet, 14000 Caen.
TÉL.: 02 31 85 36 12
E-MAIL: ctrclnormandie.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: ctrclalpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrclalpc.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
TÉL.: 05 49 45 50 01.

E-MAIL: ctrclpoitoucharentes@wanadoo.fr

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

OCCITANIE

CTRC Occitanie
31 allée Léo-Foucault
34000 Montpellier
TÉL.: 04 67 65 04 59
E-MAIL: ctrco@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@ctrclpacac.org
INTERNET: www.ctrclpacac.org

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

>>>

Albums photo

Des services de création convaincants

CENTRE D'ESSAIS
11 plateformes
testées



ISTOCK

Et si vous imprimiez vos photos numériques ? De nombreux services en ligne permettent de concevoir et commander un album. Mais certains sont plus riches et intuitifs que d'autres.

Délaissé après l'avènement de l'image numérique, le tirage photo reprend des couleurs. Selon une étude OpinionWay réalisée avec Cewe, acteur majeur du secteur en bonne position dans notre classement, 32 % des 25-34 ans impriment souvent leurs clichés. Pour 41 % des personnes interrogées, tirer ses photos serait un moyen idéal pour les offrir, notamment sous forme d'albums.

Nombre de pages souhaité, placement des images, retouches de dernière minute... Avant de pouvoir feuilleter leur album souvenir, les internautes doivent le concevoir, via l'un des nombreux portails Web dédiés. Mais quel service choisir ? Pour vous aider à trouver la meilleure proposition, nous avons passé au crible onze plateformes de création d'albums. Étonnamment, une multinationale très connue arrive en queue de peloton.

UNE PRISE EN MAIN SOUVENT BONNE

Premier constat à l'issue de notre essai : certains services s'utilisent de façon parfaitement intuitive, quand d'autres sont d'un emploi plus délicat.

Grâce à une interface claire et à des fonctionnalités d'édition bien identifiées, les outils de la Fnac, de Snapfish, de MyFujifilm et de Flexi-Livre sont des modèles de facilité d'usage. On apprécie, par exemple, la

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.

fnac

cewe

Fnac Mon livre photo Cewe

Cewe

Relevé de prix

• Album A4 : Prix/Nombre de pages ^[1]	39,90 €	37,95 €
26 pages	26 pages	26 pages
• Album A5 : Prix/Nombre de pages ^[2]	14,90 €	9,95 €
26 pages	26 pages	26 pages

Simulation de coût pour des albums de 26 pages ^[3]

• Album A4 ^[1] : prix hors promotion	45,35 €	43,90 €
• Album A4 ^[1] : prix avec promotion ^[4]	33,38 €	33,90 €
• Album A5 ^[2] : prix hors promotion	20,35 €	15,90 €
• Album A5 ^[2] : prix avec promotion ^[4]	15,88 €	5,90 €

Fonctionnalités du logiciel de création en ligne

Importation de photos

• depuis son mobile	Non	Non
• depuis Google Photos	Non	Non
• depuis Facebook et Instagram	Non	Non
• Partage pour visionnage de l'album/du répertoire photos	Album ^[5]	Album ^[5]
• Envoi avec coffret ou boîte cadeau	Non	Oui

Qualité des outils de création d'album (40 %)

• Logiciel de création en ligne	+++	++
■ Facilité de mise en œuvre	+++	++
■ Richesse des outils de création	+++	++
■ Importation de photos	-	-
• Logiciel de création automatique	-	[6]
• Application mobile de création	++	++

• Qualité de fabrication (60 %)	++	++
• Qualité du façonnage	+++	+++
• Qualité d'impression	++	++
■ Album A4 ^[1]	+++	+++
■ Album A5 ^[2]	++	++

NOTE GLOBALE (100 %)

17/20

16/20

Tarifs et simulations de coût d'après nos relevés fin mai 2020. (1) Format paysage, avec couverture rigide, papier brillant, papier (4) Lors de notre commande, fin mai 2020. (5) Partage après commande. (6) Service non proposé.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- Des albums A4 et A5, au format paysage, ont été conçus puis commandés.
- Nous avons testé les éditeurs en ligne destinés à la conception des albums. Leur prise en main et leurs fonctionnalités ont été jugées.
- Trois jurés ont évalué la qualité d'impression, les retouches appliquées et le façonnage des albums (découpage des pages, encollage, traces sur les albums...).
- Nos juristes ont épluché les politiques de confidentialité et les conditions générales des plateformes pour évaluer la transparence de l'information concernant le traitement des données personnelles.

Snapfish	MyFujifilm	Photoweb	Photobox	Pixum	FlexiLivre	Cheerz	MonAlbum Photo	Google Photos
41,99 € 20 pages	35,90 € 24 pages	40,94 € 26 pages	45,94 € 26 pages	37,95 € 26 pages	38,25 € 24 pages	39,20 € 26 pages	41,19 € 24 pages	22,99 € 20 pages
14,99 € 26 pages	12,90 € 24 pages	9,95 € 24 pages	16,99 € 26 pages	10,95 € 26 pages	6 € 16 pages	19 € 26 pages	14,99 € 24 pages	12,99 € 20 pages
53,95 € 29,97 € 20,98 € 13,49 €	40 € 24,76 € 20,95 € 15,29 €	46,93 € 38,74 € 16,52 € 14,21 €	51,94 € 33,56 € 21,99 € 15,19 €	43,94 € 38,94 € 16,94 € 11,94 €	44,65 € 44,65 € 17 € 17 €	44,10 € 44,10 € 23,90 € 23,90 €	49,76 € 36,93 € 22,16 € 17,31 €	33,12 € 33,12 € 21,92 € 21,92 €
Non Oui Oui Répertoire Non	Non Non Non Non Oui	Non Non Non Album ⁽⁵⁾ Non	Non Oui Oui Répertoire Oui	Non Non Non Répertoire ⁽⁵⁾ Non	Non Oui Oui Album Oui	Oui Oui Oui Non Oui	Oui Non Non Album ⁽⁵⁾ Non	Non Oui Non Non Non
++ +++ ++ ++ - +++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ +	+++ +++ ++ ++ - +++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++	++ ++ ++ ++ - +++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++	++ ++ ++ ++ - +++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++	++ ++ ++ ++ - +++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++	++ ++ ++ ++ - - ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++	-- - -- +++ - ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++	++ ++ ++ - ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++ ++	-- -- - - - - - - - - - - - - - - - -
15/20	14,5/20	14/20	14/20	14/20	14/20	13,5/20	13/20	9/20

environ 200 g/m². (2) Format paysage, avec couverture souple, papier mat ou satiné, papier environ 200 g/m². (3) Incluant le coût des pages supplémentaires si nécessaire et les frais de livraison.

présence de pointillés d'alignement qui permettent de placer ses photos sur les pages avec précision

Les autres services s'en sortent plutôt bien, à l'exception de Cheerz et surtout de Google Photos, arrivé bon dernier de l'essai et qui écope de la plus mauvaise note pour la facilité de mise en œuvre. L'environnement proposé par Google Photos est trop

rigide : une fois la mise en page réalisée, il est notamment impossible de changer la taille des cadres choisis pour accueillir les images...

DES IMPORTATIONS DE PHOTOS LIMITÉES

Côté transfert de photos, seuls Snapfish, Photobox, FlexiLivre et Cheerz peuvent se connecter avec d'autres

plateformes comme Facebook, Instagram et Google Photos. La plupart du temps, il faut charger les fichiers depuis votre ordinateur ou depuis une clé USB vers un répertoire photos dans lequel vous puiserez pour créer votre album.

Bon point à signaler : le service Photoweb donne la possibilité de trier ses clichés par date, nom ou

date d'importation. Utile pour mieux organiser la trame de son recueil photographique.

CRÉATION MANUELLE, LES MEILLEURS SITES

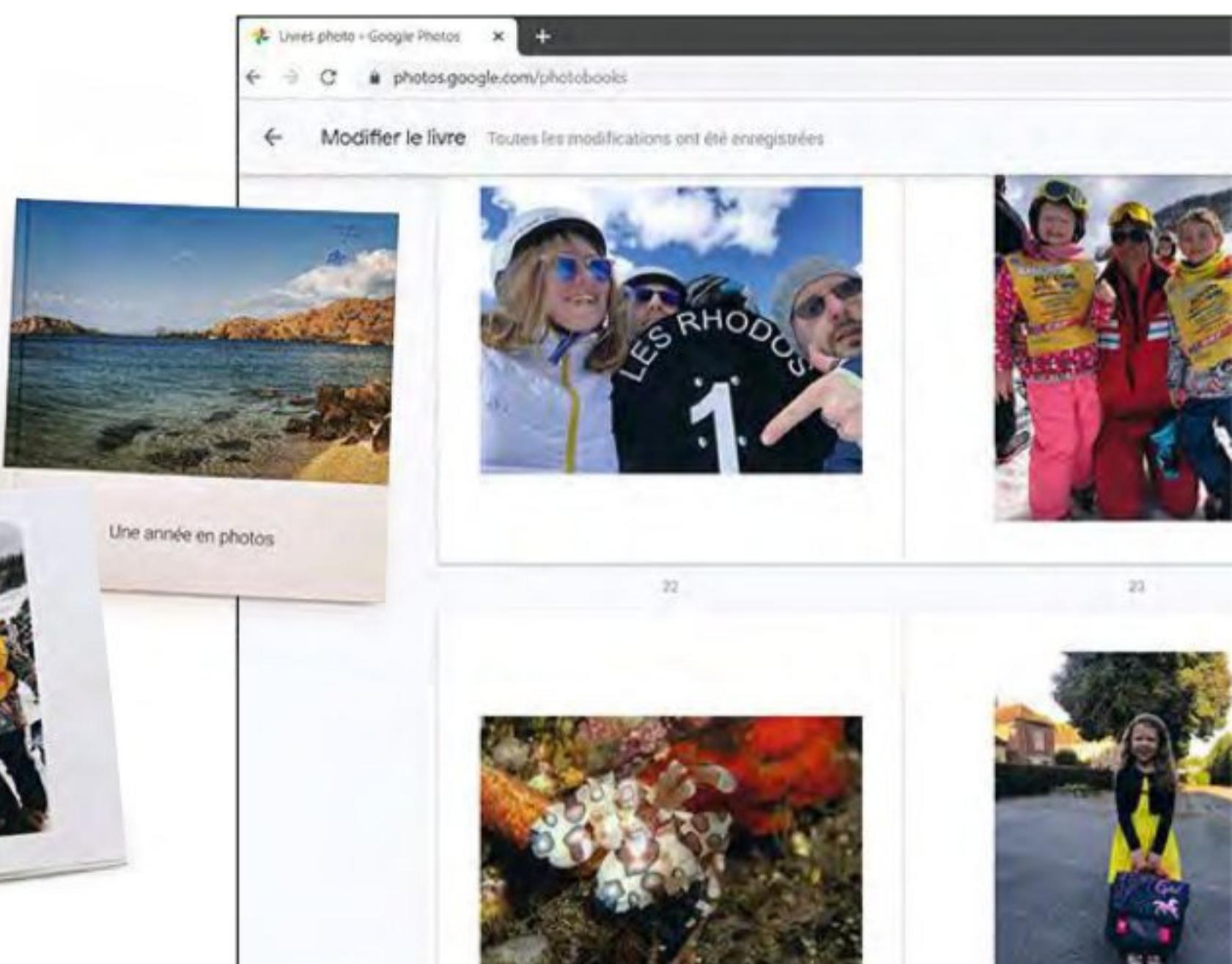
En matière de création manuelle, certaines plateformes sont franchement lacunaires, tandis que d'autres sites embarquent de nombreuses options de personnalisation. Parmi ces derniers figurent FlexiLivre, MyFujifilm et Fnac, jugés très riches. Formats d'album variés, sélection de mises en page préconfigurées, possibilité d'intégrer ses propres cadres photo pour chacune des pages, options textuelles à foison et autres outils d'embellissement : ces trois références donnent libre cours à l'inspiration des internautes... au prix d'un investissement personnel en temps qu'il ne faudra pas négliger.

GOOGLE PHOTOS ET CHEERZ À LA TRAÎNE

À nouveau, Cheerz et Google Photos, dotés d'un petit nombre de paramètres, déçoivent. Le premier n'intègre par exemple qu'une taille de texte, et le second ne propose que deux formats carrés d'album (18 x 18 cm et 23 x 23 cm). Il est par ailleurs impossible, via ces deux plateformes, d'afficher une image sur une double page.

Attention : hormis Snapfish et MyFujifilm, aucun portail ne possède de logiciel de retouche convaincant.

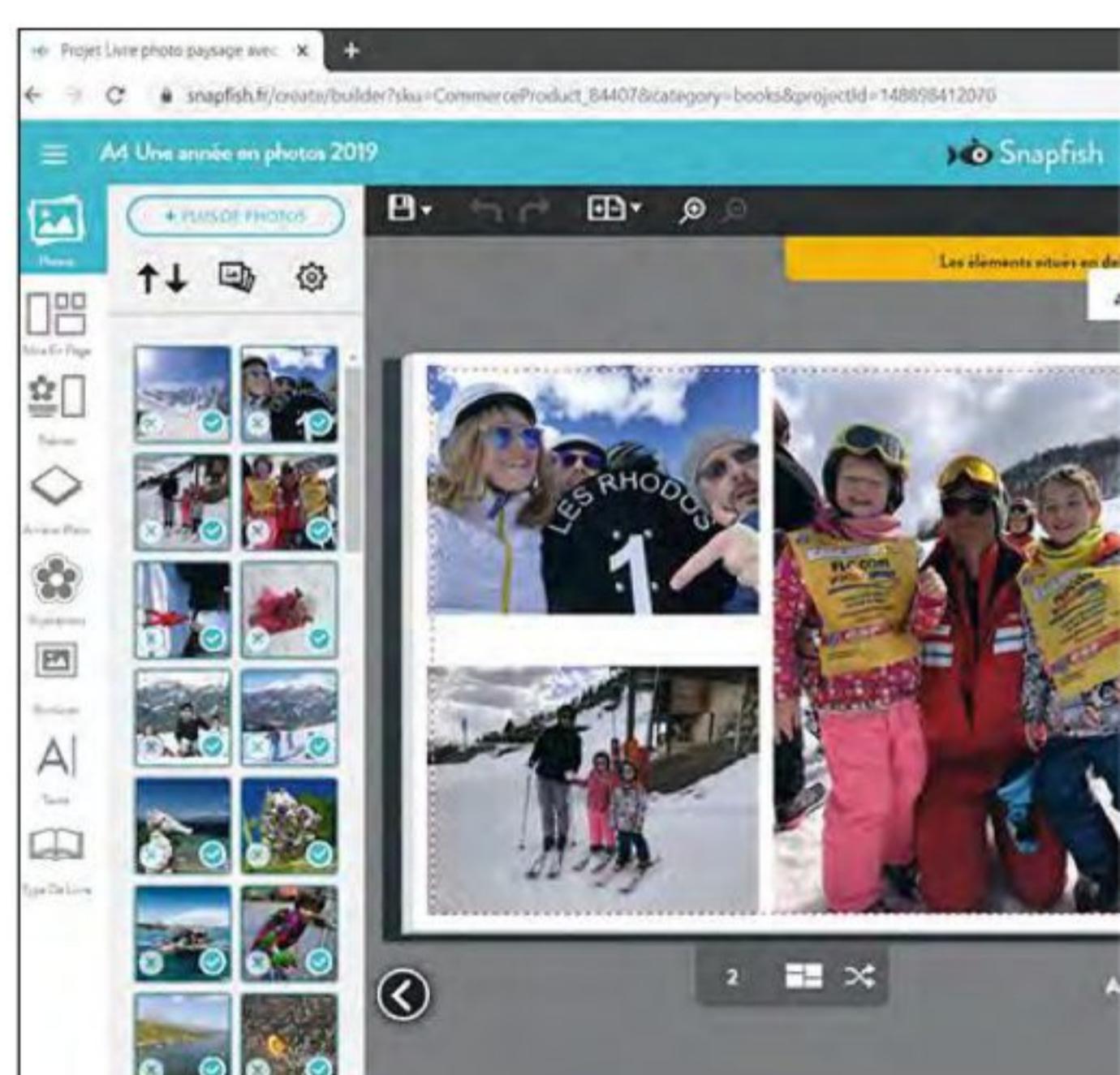
En mode création automatique, Google Photos assure un service d'édition minimum, avec une photo par page. Un montage qui augmente la pagination, donc le prix final.



Il vaudra donc mieux appliquer un filtre, modifier la luminosité ou encore le contraste avant d'exporter ses photos dans le logiciel de création d'album. Bonne surprise, en revanche : Cewe, MyFujifilm, Photoweb, Pixum et la Fnac disposent d'une fonction anti-yeux rouges automatique satisfaisante. Et les deux derniers embarquent un correcteur orthographique fort pratique.

CRÉATION AUTOMATIQUE, GARDEZ L'ŒIL

En plus de la création manuelle, toutes les plateformes du panel, sauf Cewe et Photoweb, proposent un outil de mise en page automatique. En théorie, la fonctionnalité est séduisante : il suffit de demander une création à partir du répertoire photos



pour générer un recueil. Mais, en pratique, la double promesse de facilité de création et de gain de temps n'est pas toujours tenue.

Le plus souvent, la composition par défaut n'affiche qu'un cliché par page, augmentant fortement la pagination finale. Une conception ni esthétique, ni économique – le prix augmentant avec le nombre de pages. Il faut alors reprendre toute la structure du livre, une opération presque aussi chronophage que la création manuelle d'un album. La conception

Le
choix
de
60

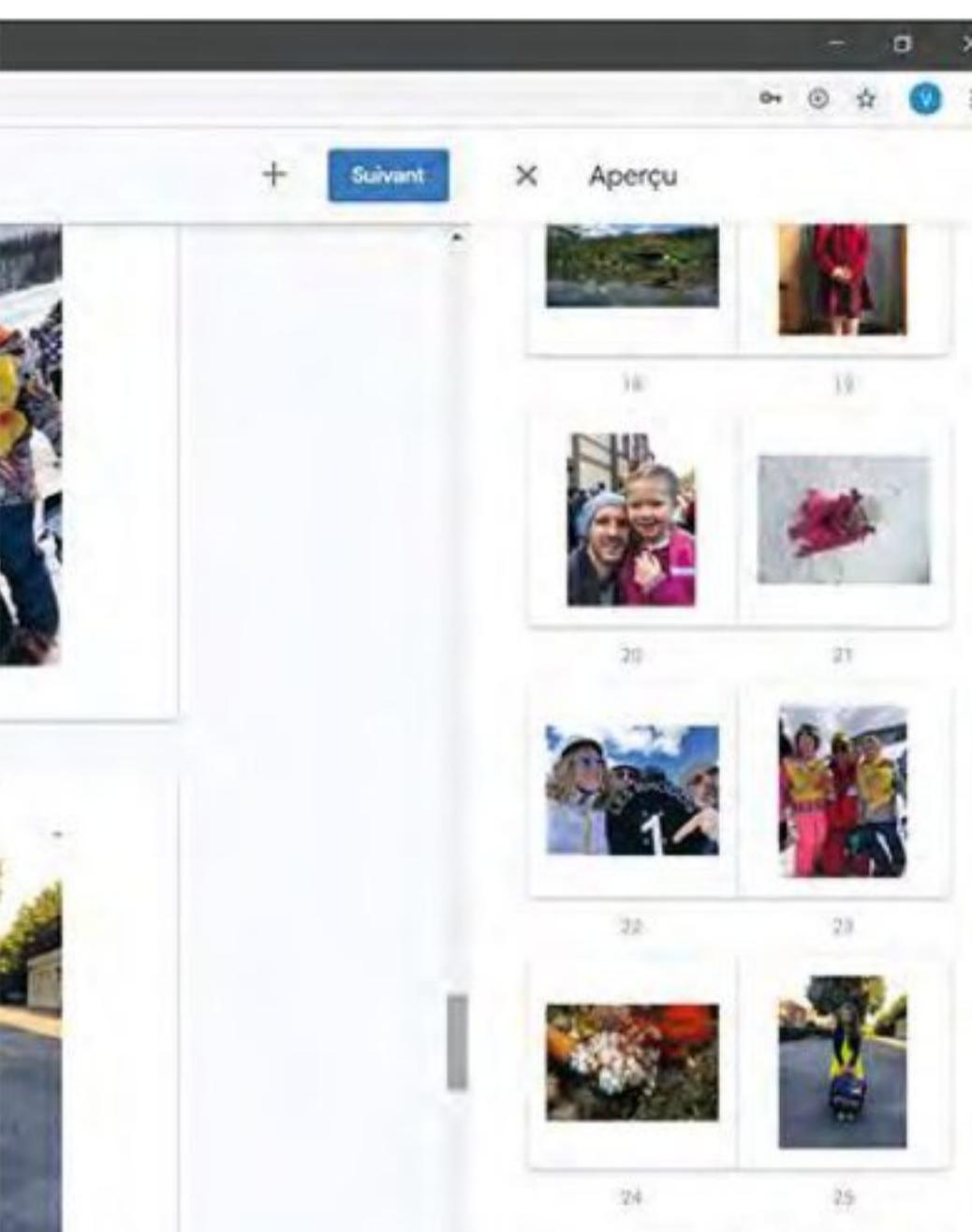
**COMPLET
ET INTUITIF**

fnac 

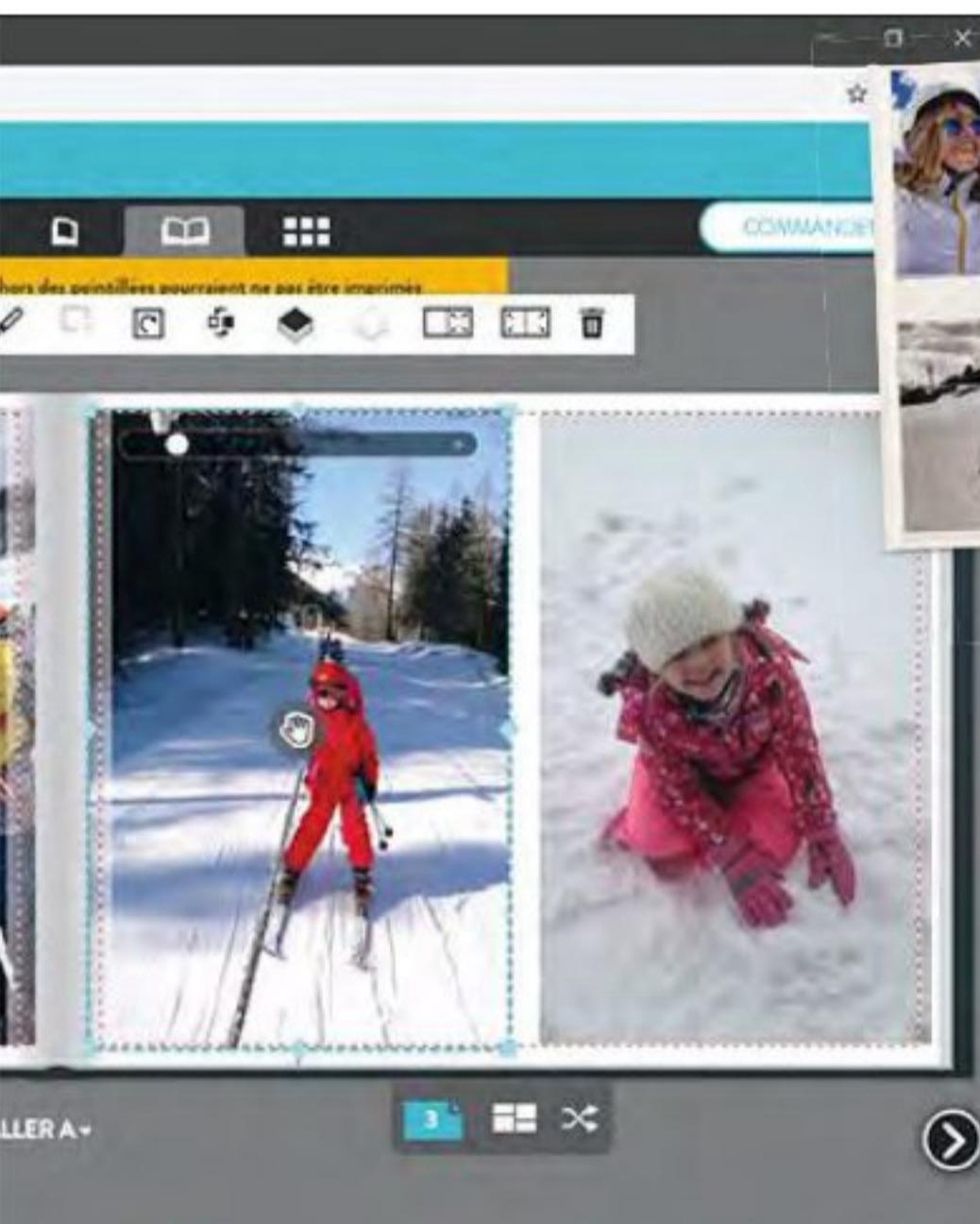
17/20
Fnac - Mon livre photo Cewe



Offrant de nombreuses possibilités de mise en forme, la Fnac, arrivée en tête de l'essai, possède un logiciel Web de création d'album complet. Les couleurs des photos imprimées sont fidèles aux originales et le papier brillant utilisé met en valeur chaque page de l'album.



huit des onze plateformes testées proposaient des réductions allant de - 5 € sur la première commande à - 50 % sans condition ou à partir d'un certain montant d'achat. Le prix de notre album test de Snapfish (un format A4 de 26 pages), fixé à presque 54 € avec livraison, passait par exemple à 29,97 € après démarque ! Onéreux sur le papier, ce site était finalement parmi les plus abordables lors de notre commande. Soyez attentif : ces promotions peuvent différer d'un jour à l'autre. Certaines options font grimper l'addition. Ainsi, chez Cewe, choisir un papier photo mat premium augmen-



L'interface de Snapfish propose de nombreux outils d'édition pour personnaliser son album. On apprécie la retouche, qui permet de recadrer ou d'appliquer des filtres.



tera le tarif de 20 €. Le papier digital brillant utilisé pour nos albums, beaucoup moins cher, nous a paru tout à fait satisfaisant.

Mentions spéciales à Cewe, à la Fnac et à Cheerz, qui ont imprimé des photos éclatantes, avec un grain très peu visible. Google est, encore une fois, en retrait, avec une qualité d'impression moins bonne. Le façonnage (c'est-à-dire la fabrication) des albums reçus dans le cadre de notre test est de bonne qualité pour toutes les plateformes.

Notre constat est moins positif concernant la collecte de données personnelles. Depuis 2018, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) oblige les entre-

automatique sur smartphone est, en outre, beaucoup plus laborieuse que sur ordinateur ou tablette. L'interface miniature rend la navigation compliquée, tout particulièrement pour les utilisateurs qui n'ont pas les doigts fins !

LES PRIX FLUCTUENT AU GRÈ DES PROMOTIONS

En ce qui concerne les tarifs, les promotions sont fréquentes et non négligeables. Au moment où nous avons relevé les prix, en mai,

À retenir

- Les outils de création manuelle de MyFujifilm, FlexiLivre et la Fnac sont riches et faciles à prendre en main. Ceux de Cewe et Snapfish s'en sortent bien. En revanche, oubliez Google Photos.
- La création automatique nécessite de reprendre son album page à page. Sur smartphone, l'interface miniature rend les modifications délicates.
- L'impression et le façonnage de nos albums de 26 pages sont presque tous de bonne facture.
- Soyez à l'affût des nombreuses promotions. Elles sont parfois très intéressantes.

prises à mieux protéger les informations personnelles de leurs clients et à informer ceux-ci de la manière dont elles sont traitées. Or, certaines plateformes manquent de transparence ou de clarté. C'est le cas de Photobox, qui conserve les photos pendant deux ans selon sa déclaration de confidentialité... ou trois ans selon ses conditions générales d'utilisation.

DES DOUTES SUR LE STOCKAGE DES DONNÉES

Autre problème ennuyeux : les sites testés, excepté Cheerz, ne mentionnent pas toutes les interconnexions existantes avec d'éventuels partenaires. Des entités susceptibles de conserver les données personnelles passant par leur infrastructure.

Il est à noter que, dans leur grande majorité, les services d'albums photo étudiés ne précisent pas le lieu d'hébergement des données à caractère personnel. Des informations qui peuvent être potentiellement stockées hors de l'Union européenne, dans des pays aux normes de sécurité parfois moins élevées.●

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Ingénieur : THIERRY MARTIN
Juriste : SAMIA M'HAMDI

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° 561 (Septembre 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Toxiques dans les produits d'hygiène et de beauté
- Téléviseurs et vidéoprojecteurs
- Jambons
- Tondeuses à barbe



N° 560 (Juillet-Août 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Antimoustiques
- Eaux en bouteille
- Glaces et sorbets
- Liseuses



N° 559 (Mai-Juin 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Huiles
- Sièges auto
- Perceuses-visseuses



N° 558 (Avril 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Produits alimentaires bio : où les acheter ?
- Robots cuiseurs
- Tondeuses robots
- Assurance-vie



N° 557 (Mars 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Tarifs SNCF
- Lunettes anti-lumière bleue
- Steaks hachés
- Fournisseurs Internet et mobiles



N° 556 (Février 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Lessives
- Écouteurs sans fil
- Vins de Bordeaux bio



N° 555 (Janvier 2020)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Sticks à lèvres, crèmes pour les mains
- Matelas
- Soupes



N° 554 (Déc. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Champagnes
- Parfums
- Chocolats
- Téléviseurs
- Coquilles St Jacques et crevettes



N° 553 (Nov. 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Doudounes
- Gants démaquillants
- Assistants vocaux



N° 552 (Octobre 2019)

4,80 €

NOS ESSAIS

- Biscuits
- Radiateurs électriques
- Services consommateurs



N° 551 (Sept. 2019)

4,80 €

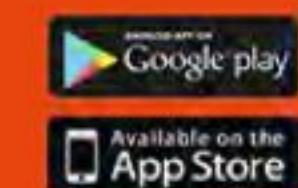
NOS ESSAIS

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

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE



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



collection

Et aussi...

Découvrez nos hors-séries

Des guides pratiques et complets sur les sujets de la vie quotidienne



HS 132S
(Septembre 2020)
6,90 €



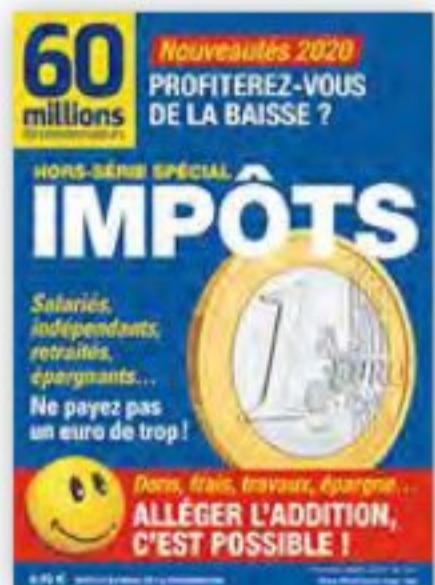
HS 204
(Juin 2020)
6,90 €



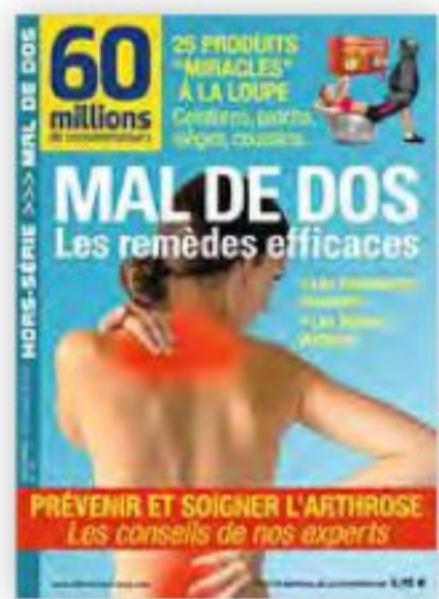
HS 131S
(Mai 2020)
6,90 €



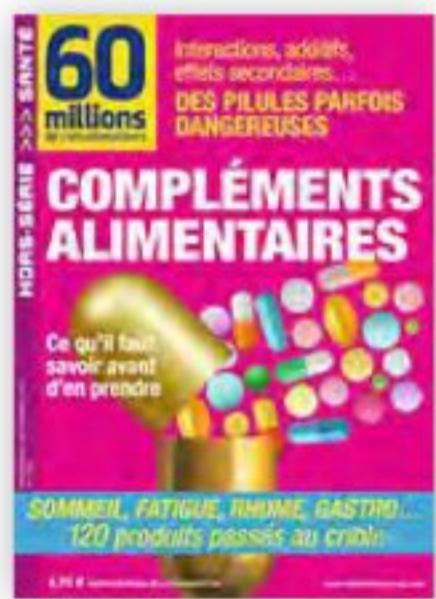
HS 203
(Avril 2020)
6,90 €



HS 202
(Février 2020)
6,90 €



HS 201
(Décembre 2019)
6,90 €



HS 130S
(Novembre 2019)
6,90 €



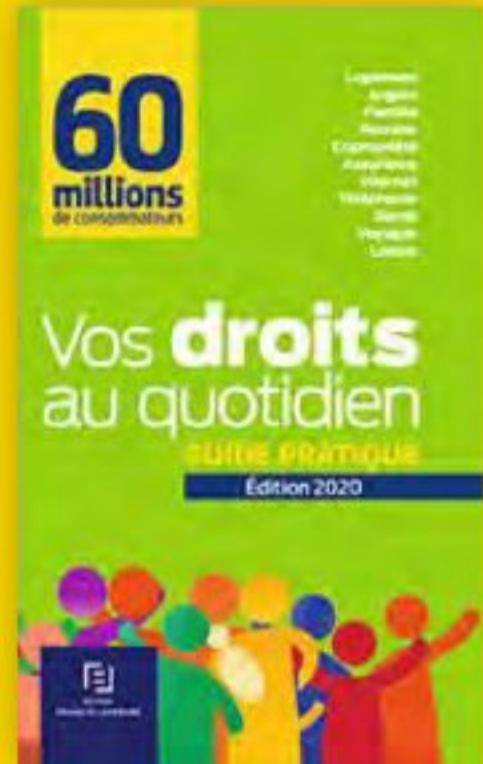
HS 200
(Octobre 2019)
6,90 €



HS 199
(Juillet 2019)
6,90 €



HS 196
(Décembre 2018)
6,90 €



**Le guide
Vos droits
au quotidien**

Un ouvrage exceptionnel de 1 800 pages, sans équivalent pour les particuliers.

Indispensable pour vous aider à régler vos problèmes de la vie courante et défendre vos intérêts

39,90 €
Pour le commander, utiliser le bon de commande en page 4 de ce numéro

60 millions
de consommateurs

BON DE COMMANDE

562

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à : 60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Libre réponse 55166 - 60647 Chantilly Cedex

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

			PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 132S <input type="checkbox"/> HS 204 <input type="checkbox"/> HS 131S <input type="checkbox"/> HS 203 <input type="checkbox"/> HS 202 <input type="checkbox"/> HS 201 <input type="checkbox"/> HS 130S <input type="checkbox"/> HS 200 <input type="checkbox"/> HS 199 <input type="checkbox"/> HS 196		6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 561 <input type="checkbox"/> N° 560 <input type="checkbox"/> N° 559 <input type="checkbox"/> N° 558 <input type="checkbox"/> N° 557 <input type="checkbox"/> N° 556 <input type="checkbox"/> N° 555 <input type="checkbox"/> N° 554 <input type="checkbox"/> N° 553 <input type="checkbox"/> N° 552 <input type="checkbox"/> N° 551		4,80 €		
Pour ranger vos revues	<input type="checkbox"/> Reliure(s) pour les mensuels <input type="checkbox"/> Coffret(s) pour les hors-séries		10 € l'unité		
Frais de port			1 € par produit		
				TOTAL	

MES COORDONNÉES

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Téléphone :

Email :

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/12/2020. 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, situé 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 dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation.

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT

PAR GILLES MANDROUX, AVEC BENJAMIN DOURIEZ ET LAURENCE OLLIVIER

1 cartouche de cigarettes seulement (contre quatre précédemment) peut être rapportée de l'étranger depuis le 31 juillet.



Le prix du timbre va de nouveau s'envoler

Il vous reste trois mois pour faire provision de timbres. À partir du 1^{er} janvier, la vignette rouge (Lettre prioritaire) sera vendue 1,28 €, contre 1,16 € actuellement, pour un pli de moins de 20 grammes. Son prix aura ainsi doublé en huit ans ! La Lettre verte, elle, passera de 0,97 € à 1,08 €. Pour justifier ces hausses importantes et régulières, La Poste rappelle qu'elle est confrontée à l'effondrement des volumes de courrier, alors que les contraintes de service universel sont maintenues : elle doit assurer la distribution six jours sur sept en tout point du territoire. •

Manger cinq fruits et légumes par jour : un petit luxe

Le prix des fruits a bondi de 17 % sur un an et celui des légumes de 4 %, selon le baromètre annuel de Familles rurales, publié en juillet. Les tarifs des fruits et des légumes bio ont, eux, connu une inflation plus raisonnable, respectivement de 6 % et 1 %. En juin 2020, manger cinq fruits et légumes par jour coûtait entre 144 € et 259 € par mois à une famille de quatre personnes. Selon cette enquête, les fruits français sont, en moyenne, un peu moins chers que les importés, de 1,25 %, et les légumes de l'Hexagone, plus chers de 1,65 % seulement. •



La pension de réversion, c'est plus simple

Simplification administrative bienvenue : demander la pension de réversion de son conjoint (ou ex-conjoint) peut désormais se faire en une seule procédure, via le site Info-retraite.fr. Il suffit d'avoir créé son compte personnalisé sur ce portail. Jusqu'à présent, pour toucher une partie de la retraite du conjoint décédé, il fallait s'adresser à chacun des régimes de retraite auxquels celui-ci avait cotisé. •

LA QUESTION DU MOIS

Quelle autorisation pour une véranda ?



Envie d'agrandir la maison ? Installer une véranda ne dépassant pas 5 m² au sol, dans un jardin ou sur une terrasse, ne requiert aucune autorisation municipale. Quand la superficie est comprise entre 5 et 20 m², une déclaration préalable de travaux suffit ; la limite est portée à 40 m² en présence d'un plan local d'urbanisme (PLU). Ces plans peuvent, par ailleurs, imposer certaines restrictions : mieux vaut interroger les services d'urbanisme de votre commune. Pour une véranda de plus de 20 m² (plus de 40 m² s'il existe un PLU), une demande de permis de construire doit être déposée à la mairie. Et, dans les immeubles collectifs ou en lotissement, l'accord des propriétaires voisins peut être exigé. •



Une aide pour installer un thermostat intelligent

Un appareil régulant le chauffage permet de réduire sa consommation d'énergie de 10 % à 20 %. L'Etat propose une aide de 150 € pour le financer.

Étonnant ! Alors qu'on aurait pu s'attendre à une forte hausse de la consommation électrique domestique pendant le confinement, on a constaté une baisse d'environ 11 % entre la première semaine de mars (avant son instauration) et la dernière du même mois – les températures étant comparables –, selon Wivaldy, société d'analyse de la consommation pour les particuliers. Les Français chaufferaient donc leur logement de façon excessive lorsqu'ils sont au bureau. De quoi apporter de l'eau au moulin du gouvernement, qui a annoncé en juin la création d'une aide pour l'installation d'un thermostat programmable. D'un montant de 150 € par logement équipé d'un chauffage individuel (chaudière, pompe à chaleur, radiateur électrique, etc.), ce coup de pouce financier peut être sollicité par tout propriétaire (occupant

ou bailleur). Il couvrirait en moyenne la moitié de la dépense d'installation, selon le gouvernement.

100 à 200 € d'économies

L'Ademe, l'agence chargée de la transition écologique, estime que l'installation d'un thermostat d'ambiance permet d'économiser jusqu'à 10 % d'énergie par an, soit 100 à 200 € en moyenne, et jusqu'à 20 % si le thermostat est programmable.

Cette aide passe par le mécanisme des certificats d'économies d'énergie (CEE) ; elle n'est pas cumulable avec les autres subventions liées aux CEE. La procédure pour en bénéficier et les caractéristiques des appareils éligibles sont détaillées sur le site Ecologique-solidaire.gouv.fr, en entrant « coup de pouce thermostat » dans le moteur de recherche. ● G.M.

COPROPRIÉTÉ

L'inexorable ascension des charges

Les charges de copropriété ont augmenté de 2 % en 2019 – soit près de deux fois plus que l'inflation (1,1 %) –, selon le dernier observatoire de l'Association des responsables de copropriété (ARC), qui s'appuie sur les données de quelque 2500 d'entre elles. En cause ? D'abord, les sinistres dans les parties communes, dont le nombre grandissant se répercute sur le tarif des contrats d'assurance (+ 6 %). Ensuite, les frais de gestion, en hausse de 4 %. En 2018, les charges de copropriété avaient bondi de 5 % par rapport à l'année précédente. Depuis 2007 et la création de l'observatoire de l'ARC, elles ont augmenté chaque année (entre + 0,7 % et + 6,2 %), sauf entre 2013 et 2014. Grâce à un hiver très doux ayant allégé les factures de chauffage, une baisse d'environ 5 % avait alors été constatée. ●



Tableau de bord

LES DISTRIBUTEURS DE BILLETS EN FRANCE

50 316 distributeurs automatiques

de billets (DAB) étaient recensés sur le territoire métropolitain en décembre 2019, selon la Banque de France. Un nombre en baisse de 4,1 % sur un an. Toutefois, la diminution des DAB, accessibles à tous les porteurs de carte bancaire, est compensée par le développement de points privatifs d'accès aux espèces, où seuls les clients d'un réseau bancaire particulier peuvent en retirer (un point d'accès Nickel dans un commerce, par exemple). ●

	Distributeurs automatiques de billets	Points privatifs d'accès aux espèces
• Nombre fin 2019	50 316	25 536
• Evolution 2018-2019	- 4,1 %	+ 10,1 %

Contester une autorisation de construire, c'est permis !

Quand est-il possible de contester un permis de construire ?

Vous disposez de deux mois pour engager un recours dit « gracieux » contre l'autorité ayant délivré l'autorisation d'urbanisme (la mairie le plus souvent) à compter de l'affichage de celle-ci. Il prend la forme d'un courrier envoyé en recommandé avec AR. Attention ! Sous peine de nullité, il doit être adressé à la fois à l'administration et au bénéficiaire du permis sous quinze jours à compter de l'envoi du recours. Passé un délai de deux mois sans réponse, ou à partir de la réception de la réponse défavorable de la mairie, vous avez à nouveau deux mois pour intenter un recours contentieux devant le tribunal administratif.

N'importe qui peut-il contester un permis en justice ?

Non, selon la réglementation, les recours sont ouverts aux seules personnes « ayant intérêt à agir » : les voisins immédiats pour lesquels le projet autorisé est de nature à affecter directement les conditions d'occupation, d'utilisation ou de jouissance du bien qu'ils possèdent, ainsi que certaines associations.

Les riverains peuvent-ils être condamnés à payer des dommages et intérêts pour recours abusif ?

C'est la menace parfois brandie par les promoteurs pour vous dissuader d'agir. Mais les droits de la défense font partie des principes fondamentaux reconnus aux justiciables par la Constitution. Autrement dit, vous avez toujours la possibilité d'attaquer un permis de construire, notamment s'il ne respecte pas les règles d'urbanisme (hauteur, nombre de places de stationnement, emprise au sol...). ●

* Institut national de la consommation



par
Virginie Potiron
juriste à l'INC*

« Patron, un acompte, s'il vous plaît ! »

Face à un découvert bancaire, plutôt que de payer des agios à la banque, vous pouvez, si vous êtes salarié (même en CDD), solliciter de votre employeur un acompte sur salaire. Il s'agit du versement anticipé d'une part de la rémunération mensuelle correspondant au travail déjà accompli. À ne pas confondre avec l'avance sur salaire (c'est-à-dire le paiement d'un nombre d'heures non encore effectuées), que l'employeur est libre de refuser. S'agissant d'un acompte, en revanche, il doit accepter la première demande déposée par le salarié au cours d'un même mois, pour un montant maximal équivalent à la moitié du salaire mensuel (article L. 3242-1 du code du travail). Un avantage dont sont exclus les salariés à domicile, saisonniers, intermittents et autres non mensualisés. ●



Le coût de la panne

Depuis le début du mois d'août, tomber en panne sur l'autoroute ou sur une voie express munie d'un dispositif d'appel d'urgence vous coûtera 131,94 €. Un tarif en hausse de 1,44 % qui couvre soit la réparation sur place, soit le remorquage. Le prix est majoré de 50 % entre 18 heures et 8 heures ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés (arrêté du 29 juillet 2020). ●



AFFAIRE TRANCHÉE

Le fournisseur d'énergie doit vous conseiller

Abonnés au gaz naturel, M. et Mme L. installent une chaudière au bois fin 2011. Dès lors, leur usage du gaz chute radicalement. En 2019, ils se rendent compte que leur fournisseur continue à leur appliquer le tarif B1, adapté à ceux qui se chauffent au gaz. Or basculer vers l'option tarifaire Base leur aurait permis d'économiser environ 140 € par an ! C'est le Médiateur national de l'énergie qui a fait le calcul :

les époux L. l'ont saisi car le fournisseur refusait de les indemniser pour les avoir laissés avec une option tarifaire inadaptée pendant huit ans. Le Médiateur l'a rappelé à ses devoirs : il lui revient d'alerter ses clients si leur abonnement est inadéquat au regard de leur niveau de consommation. Il lui a demandé d'indemniser M. et Mme L. ●

www.energie-mediateur.fr, recommandation n° D2019-16400

Banques Elles sont si curieuses !

Enquête

Au nom du devoir de conseil ou de la lutte antiblanchiment, les établissements exigent parfois des informations très personnelles sur leurs clients. Jusqu'où peuvent-ils aller ?

Hocine est client de la Société générale depuis plus de trente ans. Mais cela n'empêche pas sa banque de vouloir encore mieux le connaître. Il a reçu un long questionnaire portant sur de nombreux aspects de sa vie personnelle : montant de ses revenus et de ceux de son conjoint, de ses prestations sociales, dépenses courantes actuelles, capacité d'épargne, patrimoine... Cette curiosité, que Hocine estime presque inquisitoriale, se double d'une menace. « Mon compte sera clos le mois prochain si je ne renseigne pas la fiche d'information ! », s'insurge-t-il.

OBLIGATION DE VIGILANCE POUR LES BANQUES

Deux impératifs peuvent expliquer ce type de procédé un peu raide. Le premier relève de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Les banques sont soumises à une obligation de vigilance, notamment en cas de mouvement suspect (articles L. 561-4-1 et L. 561-5-1 du code monétaire et financier). Un arrêté du 2 septembre 2009 précise les documents susceptibles d'être demandés, parmi

lesquels des justificatifs de revenus ou d'activité économique. Il concerne plutôt les comptes professionnels, mais des particuliers peuvent être interrogés en cas de suspicion.

ET D'INFORMATIONS EN CAS D'INVESTISSEMENT

La deuxième obligation touche les particuliers cherchant un conseil en matière d'épargne. L'article L. 533-13 du code monétaire et financier oblige les banques à se procurer « les informations nécessaires concernant les connaissances et l'expérience de leurs clients, notamment de leurs clients potentiels, en matière d'investissement (...), leur situation financière, y compris leur capacité à subir des pertes, et leurs

Pour un crédit aussi, il faut se dévoiler

En matière de crédit, il existe une obligation formelle pour l'établissement prêteur de se renseigner sur le candidat à l'emprunt, afin d'évaluer sa solvabilité (article L. 313-16 du code de la consommation). Il doit s'informer sur les « revenus et dépenses de l'emprunteur ainsi que sur d'autres critères économiques et financiers », auprès de l'emprunteur lui-même ou d'autres sources d'information.

objectifs d'investissement » avant de leur proposer un placement.

Le conseiller peut ainsi se renseigner sur votre âge, votre résidence fiscale, les personnes à votre charge, ainsi que sur votre situation professionnelle.

Fournir des informations au banquier lui permettra de mieux vous conseiller lorsqu'il vous proposera un investissement. Si vous vous en abstenez, il ne pourra, en théorie, pas fournir de conseil ou signer de mandat de gestion.

SIVOUS AVEZ DES DOUTES SUR L'USAGE DES DONNÉES

Toutefois, le banquier est soumis au secret professionnel et ne peut divulguer ce que vous lui confiez. Reste à savoir si l'établissement n'utilisera pas ces informations à des fins de marketing. Interrogé par un parlementaire, le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, renvoie en cas de doute à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). Votre consentement sera en tout cas nécessaire pour exploiter vos données personnelles. Et cette fois, vous n'êtes pas obligé de le donner. •

LIONEL MAUGAIN

Linky

Un espion à la maison ?

Enquête

Vingt-six millions de compteurs électriques communicants ont déjà été installés. Nous avons enquêté sur les risques d'ingérence dans notre vie privée de ce dispositif, toujours objet de multiples polémiques.

Au moment des vacances de printemps, peu après le début du confinement, le maire de Nice a souhaité que Linky soit utilisé pour vérifier l'occupation des résidences secondaires. Surveiller les habitants grâce aux compteurs électriques ? On n'a plus entendu parler de cette idée par la suite : Enedis n'a reçu aucune demande en ce sens, nous a indiqué au mois de juillet Hervé Champenois, directeur du programme Linky.

LA CONSOMMATION TRANSMISE À DISTANCE

L'affaire n'en reste pas moins intéressante. Elle invite à réexaminer quelles données sont collectées par ce compteur, dans quel cadre, et

avec quel usage potentiel pour les consommateurs, les fournisseurs ou d'autres acteurs. Des questions qui s'ajoutent aux autres controverses qu'a soulevées Linky (voir page 60)...

Outre sa couleur fluo, sa particularité est d'être un compteur communicant. En plus de mesurer la consommation électrique d'un logement, il la transmet à distance au gestionnaire du réseau (Enedis, sur plus de 95 % du territoire, ou une entreprise locale de distribution, sur les quelque 5 % restants). Celui-ci n'a donc plus besoin d'envoyer un technicien relever les chiffres du compteur une ou deux fois par an.

←
Sauf si
le client s'y
oppose, Linky
est interrogé
tous les jours.
→

Sauf si le client s'y oppose, Linky est interrogé tous les jours. Le gestionnaire collecte la consommation quotidienne – éventuellement avec le détail heures creuses/heures pleines, selon le type d'abonnement concerné. Le fournisseur d'électricité choisi par le client (EDF, Engie, Eni...) récupère, lui, le total mensuel pour élaborer la facture. Voilà pour le schéma général.

UN CONTRÔLE COLLECTIF, PAS INDIVIDUEL

Le consommateur peut indiquer à tout moment qu'il refuse cette collecte. Dans ce cas, ses factures seront établies comme avant, par estimation ou auto-relevé, avec un relevé du compteur par un technicien au moins une fois par an. Cette visite, jusqu'ici gratuite, devrait être facturée une trentaine d'euros lorsque le déploiement des nouveaux équipements sera terminé.

La consommation quotidienne permet de savoir si un logement est occupé ou non. Les contrôles demandés par le maire de Nice étaient donc possibles techniquement... mais pas juridiquement ! On n'a pas le droit d'utiliser les données personnelles



Linky en dates

- **2011** : Le gouvernement décide d'installer le compteur Linky.
- **Fin 2015** : Le déploiement national commence, après une expérimentation dans deux zones.
- **Été 2020** : 26 millions de compteurs Linky sont installés, sur les 35 millions prévus.
- **2021** : Fin prévue de l'installation des nouveaux compteurs.



provenant du compteur pour surveiller quelqu'un (voir l'interview pages 58-59), à moins que la personne fasse l'objet d'une enquête judiciaire. Un contrôle plus lâche est toutefois pratiqué. Il repose sur des données agrégées, c'est-à-dire sur l'addition des chiffres issus de plusieurs compteurs. Il est ainsi possible de suivre la consommation de zones plus ou moins étendues. Charles-Antoine Gautier, directeur adjoint Énergie à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies, indique que les collectivités utilisent notamment cet outil dans le but de « planifier des investissements pour améliorer l'efficacité énergétique en ciblant certains quartiers ou immeubles ».

À CHAQUE MACHINE SA "SIGNATURE"

La collecte de données plus fines, à l'heure ou à la demi-heure, est soumise à l'accord préalable du client. Ces données permettent en effet d'en

savoir beaucoup plus. Une consommation qui grimpe entre 7 heures et 8 heures avant de redescendre signale un réveil puis un départ du domicile. Une hausse à l'heure du déjeuner laisse imaginer que ce repas est pris à la maison. La mise en route d'un ballon d'eau chaude entraîne un pic très caractéristique, et la consommation de chauffage électrique aussi serait facilement repérable.

Linky permet-il de savoir quels autres équipements fonctionnent ? L'association Robin des toits assure que oui, évoquant une "signature électronique" propre à chaque appareil. Il semble bien que, lorsqu'une machine se met en route, elle provoque une perturbation qui constituerait sa signature. Mais disposer de cette trace est une chose, pouvoir s'en servir pour remonter à un appareil en particulier en est une autre : il faudrait disposer des signatures de

milliers d'équipements pour faire une comparaison. Et il faudrait que Linky permette ce repérage. C'est donc plutôt à partir d'un suivi fin de la consommation que l'on peut parvenir à déduire que certains types d'appareils sont utilisés.

DES RECOMMANDATIONS PERSONNALISÉES

L'accès aux données par heure ou par demi-heure est surtout demandé aujourd'hui par les fournisseurs d'énergie. Ils le sollicitent pour proposer à leurs clients un suivi de leur consommation plus attractif que celui figurant sur le site d'Enedis, avec des indications en euros et pas seulement en kilowattheures. Certains vont plus loin et revendiquent un « suivi conso élaboré ». Prévoyant, par exemple, une alerte en cas de consommation anormale (si un chauffage est resté allumé

←
Certsains fournisseurs revendiquent un « suivi conso élaboré ». →

dans une résidence secondaire). Ils peuvent aussi faire des recommandations pour réduire la consommation en veille. « Linky change notre rôle de fournisseur d'énergie en fournisseur de conseils plus pertinents et personnalisés », s'enthousiasme Matthieu Tanguy, directeur général France de Total Direct Énergie.

LES ÉCONOMIES NE SONT PAS GARANTIES

Le suivi à l'heure ou à la demi-heure est également réclamé pour bénéficier d'offres spéciales Linky. Comme les tarifs Beaux Jours d'Ohm Énergie, destiné aux résidences secondaires, ou Vert Électrique Week-end d'EDF. L'objectif est de réduire la facture, mais nos études ont montré qu'il fallait y regarder à deux fois car les économies ne sont pas garanties (voir n° 541, octobre 2018).

Total Direct Énergie propose un outil de suivi encore plus fin, avec sa clé Atome. Elle se branche sur le compteur et communique en Wi-Fi avec la box Internet du client pour

Linky est aussi en mesure de piloter des appareils.

transmettre les données à la seconde. Un suivi conso en temps réel, alors qu'avec Linky celui-ci est décalé d'au moins une journée. Total Direct Énergie assure que les conseils personnalisés fournis aux 25 000 clients équipés ont permis de réduire leur consommation de 10 %, contre 5 % pour ceux bénéficiant d'un suivi personnalisé avec Linky.

Autre formule innovante, celle de Sowee, filiale d'EDF. Elle associe un abonnement, un suivi conso et un thermostat pour gérer son chauffage. Linky est aussi en mesure de piloter des appareils. Mais, à notre connaissance, cette capacité est encore inutilisée – hormis pour le ballon d'eau chaude, ce qui était déjà possible avec les anciens compteurs.

On voit bien que ce boîtier ouvre la voie à une exploitation toujours plus

importante des données de consommation. Hervé Champenois, directeur du programme Linky chez Enedis, explique par exemple qu'il est possible de détecter un ballon d'eau chaude entartré, car celui-



HERVÉ PINEL

Interview

L'abonné



Joanna Masson et Thomas Moreau, juristes à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), détaillent les garanties encadrant les informations récoltées par Linky.

Le maire de Nice a demandé que les données de Linky soient utilisées pour vérifier l'occupation des résidences secondaires pendant le confinement. Est-ce possible ?
J.M. : Les compteurs communicants ne peuvent avoir pour finalité de constater

ci consomme trop. Un fabricant de chauffe-eau serait sans doute intéressé par l'information... Matthieu Tanguy, de Total Direct Énergie, ne cache pas non plus son intention d'en faire davantage en matière de conseils pour la rénovation énergétique. Jusqu'à proposer au client un équipement ou un prestataire ?

D'AUTRES ACTEURS INTÉRESSÉS

La consommation des particuliers intéresse aussi d'autres acteurs. La société Wivaldy propose des programmes pour réduire ses factures et sa consommation. Afin de suivre celle-ci en temps réel, l'entreprise eeSmart a développé un émetteur qui, comme la clé Atome, se branche sur le compteur. De son côté, Voltalis fait de l'effacement de consommation, en coupant les radiateurs de clients pendant quelques minutes pour faciliter le passage des pics de consommation. Nous

doit consentir au recueil des données fines

l'occupation ou non de logements. Cela n'est pas prévu par les textes qui posent le principe du consentement à l'utilisation des données de consommation fines, à l'exception des cas où l'opérateur en aurait besoin pour remplir ses missions de service public, par exemple pour résoudre un problème sur le réseau. Les données des compteurs pourraient aussi être demandées sur réquisition judiciaire dans le cadre d'une enquête pénale.

Une partie des données est collectée par défaut. Le consommateur ne devrait-il pas donner son accord pour toutes les données ?

J.M. : Les règles relatives au recueil du consentement découlent du Règlement général sur la protection des données

(RGPD), mais aussi du code de l'énergie et du code de la consommation. Elles tiennent compte des risques relatifs aux données traitées. Plus celles-ci sont fines, plus il est possible d'en déduire des informations sur les habitudes de vie des abonnés. Aussi, ce sont les données les plus fines, les plus révélatrices, qui sont soumises au recueil du consentement de l'abonné. Pour d'autres données, par exemple celles de consommation mensuelle, leur collecte par le fournisseur d'électricité se justifie par le fait qu'elles sont nécessaires à la facturation.

Quels sont les risques de piratage ?

T.M. : Il appartient aux acteurs concernés de mettre en place l'ensemble des mesures organisationnelles et techniques

pour garantir la sécurité et la confidentialité des données traitées par les compteurs communicants. De plus, la sécurité des données a fait l'objet de travaux avec l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi). Les données issues de compteurs Linky qui circulent sur les réseaux publics sont chiffrées. En outre, les informations transmises par les compteurs ne contiennent pas de données directement identifiantes (nom, adresse, etc.) : l'affectation de la donnée au client est faite dans les systèmes d'information du gestionnaire du réseau de distribution. Enfin, en cas de violation de données à caractère personnel, le RGPD prévoit que la Cnil en soit notifiée par l'organisme responsable du traitement. ●

avons d'ailleurs découvert que l'entreprise obtient d'Enedis des données avec un rythme de dix minutes, donc encore plus fines qu'à l'heure ou à la demi-heure. Le client est-il au courant ? Rien n'est moins sûr, car en examinant les documents on découvre une formule bien floue : « J'autorise Voltalis à utiliser mes données de consommation pour faire participer mon logement à l'effacement diffus. »

BON À SAVOIR

En plus de communiquer, Linky enregistre la consommation horaire sur une mémoire interne, dont la capacité couvre environ cinq mois. L'enregistrement est activé par défaut pour les compteurs posés depuis le 1^{er} juillet 2018. Pour ceux posés avant, il n'est activé que si le client accepte la collecte de ses données à l'heure ou à la demi-heure. Dans les deux cas, le consommateur peut s'y opposer en exprimant son refus au gestionnaire.

La Cnil a mis en demeure EDF et Engie en février 2020.

Le recueil du consentement fait l'objet d'une attention particulière de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). Il est, en effet, essentiel que cha-

cun comprenne bien l'autorisation qu'il donne. La Commission a adressé en 2018 une mise en demeure à Direct Énergie (racheté depuis par Total), puis en février 2020 à EDF et Engie. Elle reprochait à ces derniers de n'avoir qu'une seule case pour recueillir le consentement à deux opérations distinctes.

UN ESPACE POUR GARDER LE CONTRÔLE

La Cnil a encore du travail. Nous avons constaté que le fournisseur Iberdrola recueille le consentement sans case à cocher et avec un message flou. Ohm Énergie, lui, prévoit des cases, mais mélange données quotidiennes et horaires. Il propose aussi

au client de communiquer ses données personnelles à des partenaires pour recevoir des offres commerciales : cela inclut-il les consommations d'énergie ?

Tous les clients ont intérêt à créer leur espace personnel gratuit sur le site d'Enedis. Cette interface permet de suivre sa consommation. Elle recense aussi toutes les autorisations accordées. Chacun peut ainsi vérifier que son consentement n'a pas été recueilli subrepticement. C'est également à partir de cet espace qu'il est possible de refuser la collecte ou l'enregistrement de ses données, d'effacer son historique de consommation et de résilier une autorisation. Les données appartiennent au consommateur, cet espace peut l'aider à garder le contrôle sur leur utilisation. ●

FANNY GUIBERT

Économiste : STÉPHANIE TRUQUIN

→ À lire, l'analyse de nos experts sur www.inc-conso.fr : *Compteur Linky et données personnelles, du nouveau depuis le 1^{er} juillet 2018*

Ondes, pannes, refus...

Cinq polémiques pour un compteur

Enquête

Si Linky équipe désormais de nombreux foyers, les controverses restent vives sur son installation obligatoire, ses effets supposés sur la santé et les désagréments qu'il pourrait provoquer. Le point en cinq questions.

Depuis 2015 et le début de son déploiement, le compteur vert fluo a suscité des controverses. Les principales concernent d'éventuels risques pour la santé. Mais Linky est aussi accusé d'être à l'origine d'incendies ou d'autres incidents, et suspecté

de faire flamber les factures ! Vous êtes nombreux à continuer à nous demander si l'on peut refuser son installation et quels sont les risques encourus dans ce cas. Ce dossier est l'occasion de refaire le point sur ces questions, en tenant compte des dernières informations disponibles.

vissement sur le contact sec [branche-ment qui assure le déclenchement automatique aux heures creuses, NDLR] », admet Hervé Champenois, responsable du programme Linky

L'installation du compteur implique une coupure du courant.

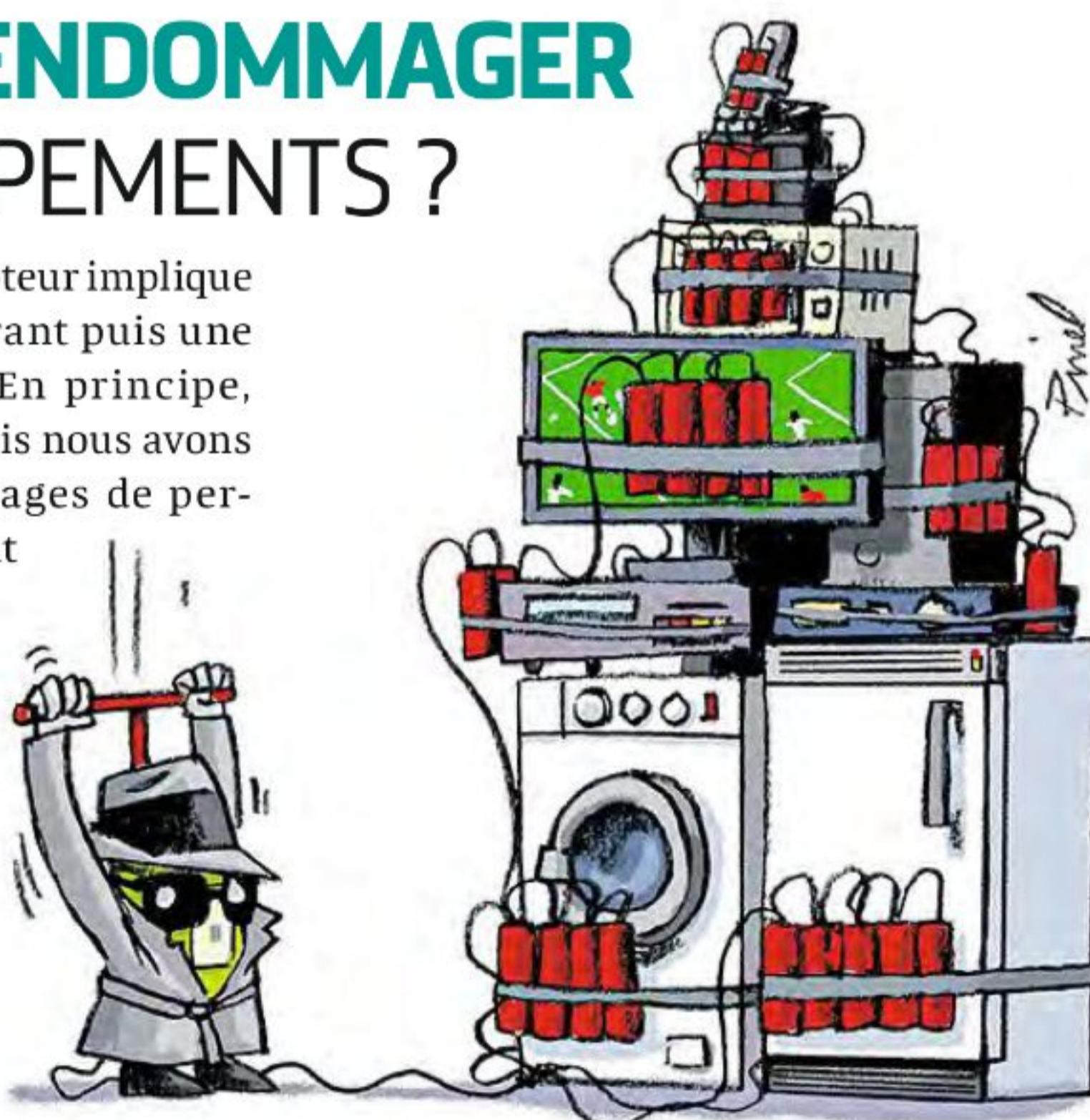
Il est également possible que quelques appareils ne se réenclenchent pas après la coupure, ce qui entraîne par exemple la perte du contenu de congélateurs. Mais de tels cas sont plus rares, signe qu'Enedis informe (enfin) mieux de l'heure et du jour du changement de compteur.

Nous avions aussi été alertés au sujet de lampes tactiles (qu'on règle par appui du doigt) qui se mettaient à clignoter ou s'allumaient toutes seules. Après avoir nié toute responsabilité, Enedis a reconnu, en août 2018, que « le problème [avait] été résolu en modifiant le réglage sur les compteurs ». Nous n'avons pas eu connaissance d'autres dérèglements.

PEUT-IL ENDOMMAGER DES ÉQUIPEMENTS ?

L'installation du compteur implique une coupure du courant puis une remise en service. En principe, tout se passe bien, mais nous avons encore des témoignages de personnes qui déplorent des incidents. Le principal concerne le chauffe-eau qui ne s'enclenche plus en heures creuses après la pose du nouveau compteur.

« Le technicien peut oublier de remettre les deux fils d'asser-



LINKY EST-IL DANGEREUX POUR LA SANTÉ ?

Les risques pour la santé font partie des arguments mis en avant pour refuser le nouveau compteur. Les opposants se focalisent notamment sur la technologie du courant porteur en ligne (CPL), utilisée pour faire communiquer Linky avec le concentrateur de quartier. Il a fallu attendre décembre 2016, soit un an après le début du déploiement, pour disposer d'un avis de l'Anses, l'Agence nationale de sécurité sanitaire. Ce document a été révisé en juin 2017 pour intégrer des mesures du Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB). L'Agence se montre globalement rassurante : « Les campagnes de mesure ont mis en évidence des niveaux d'exposition très faibles, comparables à ceux émis par les dispositifs électriques ou électroniques domestiques (lampes fluo-compactes, chargeurs d'appareils multimédias, écrans, tables à induction, etc.). » Elle estime donc qu'il y a « une

très faible probabilité que l'exposition aux champs électromagnétiques émis [...] puisse engendrer des effets sanitaires à court ou long terme ».

Mais cet avis contient aussi des incitations à poursuivre les recherches. La première campagne de mesure d'exposition au domicile réalisée par le CSTB portait sur les compteurs déployés à l'époque, de type G1. À partir de 2017, une nouvelle génération, baptisée G3, a été utilisée ; elle constitue le gros des troupes (32 millions sur un total de 35 millions de compteurs au terme du déploiement). L'Agence souhaitait donc qu'une évaluation similaire soit réalisée sur les compteurs G3. En juillet 2020, elle nous a indiqué que l'opération était en cours jusqu'en octobre. Les « modalités de communication »



n'étaient pas encore définies, mais on attend avec impatience de lire les nouvelles conclusions de l'Anses.

En parallèle, depuis 2018, les particuliers peuvent demander à l'Agence nationale des fréquences (ANFR) de réaliser des mesures chez eux.

Fin 2019, plus de 450 avaient été réalisées et elles montrent des niveaux de champs électriques et électromagnétiques plus de vingt fois inférieurs aux valeurs limites réglementaires.

EST-IL À L'ORIGINE D'INCENDIES ?

La presse locale se fait l'écho d'incendies qui seraient provoqués par Linky. Aujourd'hui, Enedis – le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, qui déploie Linky – assure toujours qu'« aucune expertise n'a mis en cause le compteur ». Le boîtier lui-même ne s'est peut-être pas enflammé tout seul,

mais un mauvais serrage des câbles lors de l'installation a pu être mis en cause. Enedis assure continuer à faire preuve de la plus grande vigilance avec,

Aucune statistique officielle n'est disponible sur le sujet.



par exemple, un rappel des « gestes métiers » fait aux poseurs lors de la reprise des installations à la sortie du confinement.

D'autres événements peuvent, par ailleurs, être à l'origine du feu ; la société évoque ainsi le cas d'un rat

ayant grignoté les câbles. Combien d'incendies au total ? Enedis ne communique aucun chiffre, et aucune statistique officielle n'est disponible ; le comité de suivi instauré par les pouvoirs publics ne s'est quasiment plus réuni depuis... mars 2016 !

FAIT-IL AUGMENTER LA CONSOMMATION ?



Nous recevons régulièrement des messages d'usagers se plaignant d'une forte hausse de leur consommation après l'installation de Linky. Frédéric a, par exemple, vu ses mensualités grimper de 33 à 88 €. Les services du Médiateur national de l'énergie ont déjà instruit plusieurs cas. Principale conclusion : l'ancien compteur était défaillant. En général, il « sous-comptait » la consommation et, logiquement, après son remplacement, les factures grimpent.

Mais l'inverse est possible : le Médiateur en cite deux cas dans son dernier rapport annuel.

La plupart du temps, Linky n'est donc pas en cause, mais cela peut arriver.

D'autres raisons peuvent aussi être à l'origine d'une hausse de facture, comme une erreur de relevé ou une absence de relevé pendant de longs mois. Si l'on constate une envolée de sa consommation après la pose, alors que

**Souvent,
c'est l'ancien
compteur
qui était
défaillant.**

l'on n'a modifié ni son mode de vie ni ses équipements, il est conseillé d'utiliser la calculette du site Energie-Info. Elle permet de comparer sa consommation avec celle d'un foyer similaire. Si la consommation est équivalente, c'est que le nouveau compteur compte bien. Le doute persiste ? Il faut interroger son fournisseur puis, si nécessaire, saisir le Médiateur national de l'énergie (energie-mediateur.fr).

A-T-ON LE DROIT DE REFUSER LINKY ?

En principe, non. Le compteur fait partie du réseau électrique, il n'appartient pas aux particuliers mais aux collectivités locales, qui concèdent son exploitation au distributeur (Enedis sur

95 % du territoire). En vertu du contrat d'abonnement signé pour la fourniture d'électricité, les consommateurs doivent donner à

celui-ci la possibilité d'accéder au compteur et de le changer.

Certaines municipalités ont pris des délibérations pour refuser Linky. Mais, en 2019, le Conseil d'État a estimé à deux reprises qu'elles n'étaient pas en mesure de le faire. Des particuliers ont aussi saisi les tribunaux, qui ont confirmé qu'ils n'avaient pas la liberté de s'opposer

à cette installation (voir n° 553, novembre 2019). Plusieurs décisions ont toutefois imposé à Enedis de prendre en compte le cas de personnes hypersensibles aux ondes électromagnétiques, en retirant Linky ou en posant des filtres.

En pratique, de nombreux particuliers ont pu refuser la mise en place du compteur. Si le boîtier est à l'intérieur du logement, l'installateur ne peut pas passer en force, sous peine

d'être poursuivi pour violation de propriété privée. Le client est donc libre de garder sa porte close ; il doit cependant savoir qu'Enedis pourrait le poursuivre pour entrave à la pose. Lorsque le compteur est accessible, il reste possible d'écrire à Enedis pour manifester son refus. L'entreprise et ses sous-traitants ne sont pas tenus de respecter ces demandes mais, si l'on en croit des témoignages reçus, ils le font de plus en plus. • F.G. ET S.T.

Quelles sont les conséquences en cas de refus ?

Il n'y a pas grand-chose à redouter. Notamment pas d'augmentation du prix de l'électricité. Le principal effet sera d'avoir à payer le relevé du compteur effectué par un technicien. Gratuite

jusqu'ici, l'opération sera facturée (sans doute une trentaine d'euros) lorsque le déploiement de Linky sera terminé. Passée cette période de déploiement, ceux qui auront gardé un ancien

compteur pourraient aussi avoir à payer s'ils souhaitent en changer pour Linky. Mais si leur boîtier cesse de marcher, il sera a priori remplacé sans frais par un modèle communicant.

Toujours reliés à 60

60 millions de consommateurs

mit der TÜV
süd der Service

IE Forum

A screenshot of a forum search results page. The top banner reads 'Index du forum' and 'millions de consommateurs'. The search bar contains the text 'Consulter les messages sans réponse - Consulter les sujets actifs'. The results list several topics: 'Gaz - électricité - chauffage - eau', 'Automobile', 'Banque', 'Accès Internet - Téléphone - Multimédia', 'Assurances - Mutuelles', 'Banque - Énergie - Crédit', 'Grande surfaces', and 'Santé - Bien-être'. Each topic is preceded by a small circular icon with a letter and a checkmark.

Alerte produits !

Pour être informé des produits rappelés par les fabricants pour des **raisons sanitaires** (contaminés par la bactérie *Escherichia coli*, listérose...) ; **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.

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...



Voisinage Trop de bruit ? Défendez-vous !

Pratique

Musique tard la nuit, bruits de pas incessants sur le carrelage du dessus, tondeuse le dimanche matin... Qui n'a jamais rêvé de réduire ses voisins au silence ? Voici, en sept vrai/faux, les armes (juridiques) pour le faire.

Télétravail, sport à domicile, bricolage, école à la maison... La période de confinement, au printemps, a fait exploser le nombre de litiges de voisinage liés au bruit. Et les problèmes n'ont pas forcément disparu avec le déconfinement. Ils peuvent rapidement perturber la vie quotidienne et dégrader les relations avec les voisins. Mais connaître la réglementation en vigueur permet de mieux se défendre.

Mon voisin peut faire autant de bruit qu'il veut avant 22 heures.

FAUX Certes, la réglementation réprime le tapage nocturne (article R. 623-2 du code pénal). Mais elle sanctionne également tout bruit portant atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé humaine « par sa durée, sa répétition ou son intensité », de jour comme de nuit (article R. 1336-5 du code de la santé publique).

Que le tapage soit nocturne ou diurne, c'est la même sanction.

Dans les deux cas, les sanctions encourues sont identiques : une contravention de troisième classe, soit une amende forfaitaire de 68 €.

Et ce n'est pas tout : « En cas de trouble anormal de voisinage prouvé, la victime peut demander des dommages et intérêts en réparation de son préjudice

devant le tribunal civil (tribunal judiciaire) », précise Christophe Sanson, avocat spécialisé dans les litiges liés

au bruit. Les personnes coupables de tapage risquent également la confiscation de l'objet à la source du bruit (deux-roues, matériel hi-fi, etc.).

Le locataire d'à côté fait un vacarme pas possible. Je peux contacter son propriétaire.

VRAI C'est même vivement recommandé. Inutile d'attendre pour vous manifester auprès du bailleur si le locataire fait la sourde oreille. Dès lors que le propriétaire est informé des nuisances que celui-ci occasionne pour le voisinage, il se met en faute s'il n'accomplit pas les démarches nécessaires pour y remédier (mise en demeure, résiliation du bail...). À savoir : si vous êtes vous-même locataire, contactez votre propriétaire qui, à son tour, se rapprochera du bailleur de votre voisin et du syndic.

Mon voisin n'a pas le droit d'utiliser sa tondeuse à gazon le dimanche matin.

TOUT DÉPEND des règles applicables dans votre commune. La question n'est en effet pas tranchée par un texte national, mais par des arrêtés municipaux et/ou préfectoraux fixant les jours et heures où les engins équipés de moteurs bruyants (tondeuses, motoculteurs, tronçonneuses, perceuses, etc.) peuvent être utilisés. Ce n'est pas forcément interdit le dimanche : par exemple, la commune de Savigny-sur-Orge (Essonne) l'autorise de 16 heures à 18 heures ce jour-là (ainsi que les jours fériés), contre des créneaux de 8 h 30 à 20 heures en semaine.

Je peux demander à mon voisin de faire taire son chien qui ne cesse d'aboyer.

VRAI Les bruits de voisinage sont réprimés de la même manière « qu'une personne en soit elle-même à l'origine ou que ce soit par l'intermédiaire d'une personne, d'une chose dont elle a

la garde ou d'un animal placé sous sa responsabilité » (article R. 1336-5 du code de la santé publique). En pratique, il revient au maître de prendre toutes les mesures pour éviter une gêne du voisinage : dressage, collier anti-aboiement... À défaut, si les nuisances persistent, il peut être poursuivi au pénal pour tapage diurne et/ou nocturne et au civil pour trouble anormal de voisinage, avec demande de dommages et intérêts, en réparation du préjudice occasionné.

Mes voisins du dessus ont remplacé la moquette de leur appartement par du carrelage. Je n'ai aucun recours.

FAUX « Ces dernières années, plusieurs copropriétaires, à la suite de semblables travaux réalisés dans leur appartement, se sont vu condamner par la justice à remettre leur logement dans son état initial et à verser des dommages et intérêts à leur voisin », explique M^e Sanson. « De fait, détaille-t-il, la Cour de cassation a rappelé à plusieurs reprises que le copropriétaire, en application de l'article 9 de la loi du 10 juillet 1965, ne doit pas porter atteinte aux droits des autres copropriétaires. »

Je peux demander à mon voisin d'équiper sa moto d'un échappement silencieux.

VRAI L'article R. 318-3 du code de la route prévoit que « le moteur doit être muni d'un dispositif d'échappement silencieux en bon état de fonctionnement sans possibilité d'interruption par le conducteur. Toute opération tendant à supprimer ou à réduire l'efficacité du dispositif d'échappement silencieux est interdite ». À défaut, s'il a par exemple équipé sa moto d'un kit d'échappement sonore, rappelez-lui qu'il risque non seulement une amende pour contravention de quatrième classe (750 €, maximum), mais aussi l'immobilisation

BON À SAVOIR

Contrairement aux idées reçues, la réglementation n'impose aucune mesure concernant les bruits de voisinage émis par des particuliers dans le cadre de leur vie privée (musique, bricolage, aboiements...). En revanche, si vous allez en justice, avertit M^e Sanson, « vous devrez apporter la preuve des nuisances et de votre préjudice au juge, par tout moyen : attestation de témoins, constat d'huissier "à l'oreille", mesures sonores réalisées par un acousticien (annuaire sur Bruit.fr)... »

de sa moto. En cas de gêne, contactez la police, la gendarmerie ou le maire de votre commune.

Le maire peut intervenir en cas de bruit de voisinage.

VRAI Il appartient au maire, au titre de son pouvoir de police, de « réprimer les atteintes à la tranquillité publique telles que [...] les bruits, les troubles de voisinage, les rassemblements nocturnes qui troublent le repos des habitants et tous actes de nature à compromettre la tranquillité publique » (article L. 2212-2 du code général des collectivités territoriales).

Dans les villes d'une certaine importance, des agents communaux assermentés peuvent intervenir et éventuellement proposer une médiation. « Un mode de résolution de litige, avec la conciliation, à privilégier, d'autant que depuis le 1^{er} janvier 2020 il n'est plus possible de saisir le juge sans avoir au préalable tenté une procédure amiable avec son voisin bruyant », souligne Justine Monnereau, juriste, chargée de mission au Centre d'information sur le bruit.●

LAURENCE OLLIVIER
Juriste : VIRGINIE POTIRON

→ Le Centre d'information sur le bruit dispose d'un site Web très riche, Bruit.fr, et propose des permanences téléphoniques au 01 47 64 64 64.

Achat Les nouveaux exclus du crédit immobilier

Enquête

Conditions de ressources beaucoup plus sélectives, rejet des salariés des secteurs en crise : l'acquisition d'un logement devient de plus en plus difficile pour de nombreux candidats à l'emprunt.

Ceux qui espéraient une baisse des prix à la suite de la crise sanitaire en sont pour leurs frais. Au premier trimestre 2020, les logements anciens ont augmenté de 5 % par rapport à la même période l'an dernier, tandis que le neuf renchérisait de 3 %, selon les statistiques des notaires et de l'Insee. Le baromètre LPI-Se Loger confirme le niveau d'inflation, en registrant + 5,2 % entre juillet 2019 et juillet 2020.

DEUX LIGNES ROUGES INFRANCHISSABLES

« Un appartement s'acquiert désormais à 214 123 € en moyenne, une maison à 241 505 €, ce sont des records, constate Laurent Vimont, patron des agences Century 21. Les acquéreurs étant nombreux, les vendeurs n'ont aucune raison d'accepter une offre trop basse. » Voilà qui freine l'élan de ceux qui rêvaient d'un logement au vert, plus grand ou avec une terrasse, même si les hausses se concentrent sur les grandes métropoles.

Le prix ne constitue cependant pas le seul problème. L'accès au crédit immobilier s'est compliqué pour certaines catégories d'emprunteurs, au

point que de nombreux foyers qui avaient un projet d'achat en début d'année ont dû le reporter, voire y renoncer.

Les banques avaient déjà durci leurs conditions avant le confinement. Elles appliquent de nouveaux critères, qui ont pour effet d'empêcher les ménages aux revenus modestes de concrétiser leur rêve. Ces critères proviennent des recommandations émises fin 2019 par le Haut Conseil de stabilité financière (HCSF). Deux lignes rouges ne doivent plus être

franchies : fixer à l'emprunteur des mensualités dépassant 33 % de ses revenus et faire courir son crédit au-delà de vingt-cinq ans.

De nouveaux critères d'endettement et de durée sont appliqués.

Réuni de nouveau en juin sous la présidence du ministre de l'Économie, le HCSF a maintenu ses consignes. Pourquoi des limites aussi strictes ? Les établissements financiers auraient auparavant été trop généreux dans l'octroi des crédits immobiliers, prenant des risques pour leur propre stabilité et pour celle des emprunteurs. Une position très rigide, d'autant

Assurance emprunteur : la concurrence à la peine

- **Exigée lors de la souscription du crédit, l'assurance couvre le prêteur en cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité de travail de l'emprunteur.** Elle reste le plus souvent souscrite auprès de la banque, bien que la plupart des contrats d'autres assureurs soient plus économiques.
- **Si l'emprunteur veut souscrire ailleurs,**

la banque ne peut pas refuser la substitution tant que le contrat présente des garanties équivalentes, ce qui est généralement le cas.

- **Le courtier J'emprunte J'assure donne l'exemple d'un couple de cadres de 28 ans, non-fumeurs, qui emprunte 250 000 € sur vingt-cinq ans à 1,15 % (hors assurance) pour acheter sa résidence**

principale. Le taux de l'assurance groupe de la banque sera de 0,19 %, alors qu'un autre assureur proposera 0,06 %. Économie totale : 8 000 €.

- **Mais les réponses tardives et floues des banques au moment de signer incitent souvent les emprunteurs à abandonner les démarches pour se faire assurer ailleurs.**



BON À SAVOIR

Le taux d'usure, correspondant au taux maximum autorisé, est fixé tous les trois mois par la Banque de France pour chaque type de prêt. Au 1^{er} juillet, il s'établit à 2,40 % pour les crédits immobiliers dont la durée va de dix ans à moins de vingt, à 2,57 % pour ceux courant sur vingt ans et plus, et à 3,01 % pour les prêts-relais.

professionnels pronostiquaient l'exclusion du crédit de 100 000 emprunteurs en 2020 si les banques continuaient à suivre les consignes.

LES CANDIDATS SANS FONDS PROPRES

Autre facteur de rejet immédiat pour les candidats à l'emprunt, l'absence d'apport de fonds propres. Les banques recalent presque toujours ceux qui demandent un financement intégral de l'achat. Deux profils en pâtissent, selon les courtiers que «60» a interrogés : les primo-accédants et les personnes déjà propriétaires de leur résidence principale souhaitant investir dans le locatif.

Pour les premiers, il était encore possible en 2019 d'accéder à la propriété en finançant 110 % de l'opération (le prix du bien, plus les frais afférents à l'achat). «Aujourd'hui, les banques exigent un apport, constate Maël Bernier, porte-parole du réseau Meilleurtaux. Les premières victimes de cette politique sont les plus jeunes, qui n'ont souvent pas de fonds propres.»

Les investisseurs locatifs voient, eux aussi, les conditions d'accès se durcir, puisque les banques ne prennent plus en compte l'intégralité des futurs loyers dans le calcul de solvabilité, mais plutôt 70 %, par prudence.

Pour ceux qui peuvent présenter un dossier, il faut ensuite obtenir un taux qui reste inférieur au taux d'usure, le taux maximum applicable par une banque lorsqu'elle accorde

plus contestable que les banques ont une double garantie en cas de crédit : sur le bien lui-même (hypothèque ou caution) et sur l'emprunteur (assurance décès, invalidité et incapacité de travail).

LE NOMBRE DE REJETS DE DOSSIERS AUGMENTE

Les conséquences sont notables : «Les banques recalent aujourd'hui des demandes qu'elles acceptaient sans hésitation en 2019, observe Astrid Cousin, porte-parole du courtier en assurances Magnolia. Le maintien des

règles du HCSF risque malheureusement de creuser davantage les inégalités entre emprunteurs, en rehaussant rapidement le taux de refus.» Mi-juin, ces mesures avaient conduit à écarter près de 10 % des dossiers présentés en 2020, selon le courtier en prêts Vousfinancer, contre 5,4 % sur la même période l'an dernier.

Principale fédération professionnelle des intermédiaires en crédits, l'Apic a protesté en mars. En vain. Avant même l'épidémie, les

Il faut obtenir un taux qui reste inférieur à celui de l'usure.

un crédit. Paradoxalement, ce mécanisme de protection visant à préserver les emprunteurs des prêteurs trop gourmands se retourne contre eux, en les excluant du crédit.

LES PERSONNES MALADES ET LES SENIORS

En effet, le taux d'usure est fixé, chaque trimestre, en s'appuyant sur les taux effectifs pratiqués par les différents établissements – leur moyenne est augmentée d'un tiers. « Recentrée sur les populations les moins à risques et les plus aisées, qui obtiennent de fait les taux d'emprunt les plus compétitifs, la production de crédit a, par logique mathématique, réduit les barèmes des taux légaux », explique Astrid Cousin.

Certains profils sont donc évincés. « Les seniors et les personnes ayant des problèmes de santé peuvent être exclus

de tout emprunt immobilier du fait des surcharges d'assurance qui plombent leur taux global », constate Estelle Laurent, de Credixia. Elle donne l'exemple d'un couple de 55 ans empruntant 200 000 € sur quinze ans à 0,97 %. En plus de ce taux nominal, l'emprunteur doit régler les frais de notaire, ceux de dossier de la banque, les frais de garantie et de courtage, ainsi que l'assurance. Autant de dépenses qui portent, dans cet exemple, le taux effectif global à 2,41 %, selon Credixia, soit juste au-dessus de l'usure, établie à 2,40 % pour ce type de prêt (voir *Bon à savoir*, p. 67) ! « Dans un contexte de taux d'usure historiquement faible, le coût des surcharges d'assurance [...] peut effectivement conduire le taux du crédit immobilier à dépasser le

L'emprunteur doit être en CDI, mais aussi dans le bon secteur...

taux d'usure », reconnaissait en juin Julien Denormandie, alors ministre du Logement.

La situation est d'autant plus fréquente que l'assurance emprunteur reste trop chère, en raison du quasi-monopole des banques. Ces dernières contrôlent toujours 85 % du marché (voir encadré p. 66), malgré l'adoption en dix ans de trois textes législatifs destinés à briser cette mainmise. Les tarifs s'en ressentent. « On constate depuis deux ans une remontée des prix de cette assurance chez certains prêteurs », affirme Securimut, spécialisé dans le changement d'assurance en



Optimisez vos chances de réussite

MAINTENEZ votre compte dans le vert

À travers votre compte bancaire, le prêteur peut évaluer votre comportement. Il aura un a priori défavorable si les passages à un solde négatif sont fréquents. Avant de solliciter un crédit immobilier, essayez de rembourser vos éventuels prêts à la consommation et de garder, si possible, un solde créditeur durant les trois mois précédents au moins.

ABONDEZ vos fonds propres

L'adage revient à la mode : on ne prête qu'aux riches. Votre apport personnel doit couvrir les frais de notaire et de garantie (hypothèque, cautionnement). Mais ce n'est plus suffisant. Les banques préfèrent

que l'emprunteur apporte au moins 10 % en fonds propres sur le prix d'achat, si possible sous la forme d'un plan d'épargne logement, car celui-ci prouve votre capacité à épargner. Si le compte n'y est pas, sollicitez vos proches pour compléter la somme afin que votre demande de prêt puisse être acceptée.

DÉPOSEZ votre dossier partout

Pour accroître vos chances, faites appel à un courtier en prêts. Ce professionnel fera le tour des banques, il pourra expliquer ce qui risque de bloquer dans votre dossier et le retravailler en conséquence. N'hésitez pas aussi à vous adresser aux banques en ligne. Ces établissements visent parfois des clientèles un peu différentes.

SOLLICITEZ un prêt aidé

Vérifiez si vous pouvez bénéficier du prêt à taux zéro (PTZ). Il est désormais assorti de nombreuses conditions : revenus, zone, composition du foyer, achat d'un logement nécessitant des travaux à hauteur de 25 % du montant de l'opération. Le prêt d'accession sociale (PAS), lui, est soumis aux mêmes plafonds de ressources que le PTZ. D'autres prêts aidés existent dans les départements et les régions, renseignez-vous. Demandez également si vous pouvez bénéficier d'un prêt d'Action logement auprès de votre employeur. Et si vous êtes fonctionnaire, il existe aussi un prêt spécifique. Toutes ces aides constituent un plus dans le dossier et sont considérées comme des fonds propres. ●

Que vous soyez lecteur occasionnel ou abonné,

cours de prêt immobilier, dans une étude récente. Conséquence : le taux d'usure parfois dépassé...

LES VICTIMES DE LA CRISE SANITAIRE ACTUELLE

Dernières exclusions en date, les candidats travaillant dans les secteurs sinistrés par la crise économique, y compris lorsqu'ils sont en CDI. « Les banques excluent d'ores et déjà les salariés de l'aéronautique, du tourisme, de l'hôtellerie-restauration et de l'habillement. Certains établissements voient également d'un mauvais œil les dossiers de personnes au chômage partiel », observe Astrid Cousin, de Magnolia. Les travailleurs du secteur de l'événementiel n'ont quasiment aucune chance d'accéder au crédit, selon les intermédiaires consultés. « Pour obtenir son crédit immobilier, un emprunteur doit être en CDI et travailler dans un secteur qui n'est pas sévèrement touché par la crise », constate Maël Bernier, de Meilleurtaux.

Pour les salariés hors de ces secteurs affectés mais passés par la case chômage partiel, l'offre sera moins favorable. Et s'il dure, le chômage partiel réduira les chances d'obtenir le prêt.

DÉFAUT DE PAIEMENT INTERDIT

Sur un plan plus général, les banques peuvent se montrer très attentives à la cohérence de la valeur du bien avec le marché local, selon le constat de Credixia. « Il faut, en outre, présenter une tenue de compte sans accroc : les relevés des derniers mois sont inspectés et déterminent le profil du client, explique Estelle Laurent, porte-parole du courtier. Trop de crédits en cours ou des défauts de paiement sont rédhibitoires. » Elles apprécient, enfin, le fait que l'emprunteur dispose d'une épargne résiduelle à hauteur de 10 % de la valeur du bien après l'achat. Ce qui constitue, au bout du compte, de nombreuses conditions... ●

LIONEL MAUGAIN



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 recevrez 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 _____



ISTOCK
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

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 44).

C'est pousser le bouchon

Sophie F., par courriel

Exprès pour dépenser plus

Je viens d'acheter un flacon d'assouplissant Lenor en tout point similaire à celui que j'avais déjà. En sortant le bouchon, je me rends compte qu'il est plus grand que le précédent. Les consignes indiquées sur le flacon restent cependant les mêmes. Ainsi, on pousse le consommateur à utiliser plus de produit que nécessaire, ce qui n'est pas vraiment bon ni pour l'environnement ni pour le porte-monnaie.

Ça roule

Kathleen F./75 Paris

Avec le vélo électrique, deux aides, sinon rien

L'aide de 200 € proposée par l'État pour l'achat d'un vélo à assistance électrique est-elle cumulable avec les aides provenant d'une ville ou d'une région ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Oui. La règle du jeu pour le bonus vélo à assistance électrique a changé le 1^{er} juin 2020. Ce bonus de l'État est réservé aux personnes dont le revenu fiscal de référence par part est inférieur ou égal à 13 489 €. Cette aide doit venir en complément de celle d'une collectivité locale. Et elle est du même montant que

celle-ci, dans la limite de 200 € (article D. 251-7-1 du code de l'énergie). Les deux aides sont donc cumulables. Par exemple, si la collectivité offre 100 €, il est possible de bénéficier de 100 € de bonus de l'État, soit une aide totale de 200 €. Si la ville prévoit une aide de 400 €, comme à Paris, vous pouvez bénéficier d'un bonus de 200 € de l'État, soit 600 € au total.



CHRISTOPHE BESSE - ISTOCK



Ding dong François C., par courriel

Y a quelque chose qui cloche là-dedans...

J'ai écrit à ma ville pour connaître la réglementation concernant les sonneries des cloches des églises, mais elle ne m'a pas répondu. Pouvez-vous me renseigner ?



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

C'est toujours la loi du 9 décembre 1905 sur la séparation des Églises et de l'État qui s'applique. « Les sonneries des cloches seront réglées par arrêté municipal, et, en cas de désaccord entre le maire et le président ou directeur de l'association cultuelle, par arrêté préfectoral », précise son article 27. C'est donc bien le maire qui fixe les règles en la matière (ou à défaut, le préfet), tant pour l'usage des sonneries civiles que religieuses. Il doit veiller à la tranquillité publique dans sa commune (article L. 2212-2-2° du code des collectivités territoriales) tout en respectant la liberté de culte (sonneries qui annoncent les messes, enterrements, mariages...). Quant à l'angélus, qui sonne à la pointe du jour, à midi et à la tombée de la nuit, le Conseil d'État a confirmé en 1994 qu'il avait un caractère religieux par son origine et revêtait « le caractère d'un usage local ». Le maire ne peut donc pas l'interdire, sauf s'il s'avérait que la sonnerie constituait une nuisance sonore, ou bien en cas de défaut de solidité du clocher.

Un détour de 15 000 km Luc Brogly/67 Eckbolsheim

Et si on s'occupait de nos oignons ?

On vend, en ce moment, dans les supermarchés U d'Alsace, des oignons en provenance d'Australie. La grande distribution devrait éduquer les clients à consommer local et ne pas les inciter, au contraire, à entretenir des réseaux commerciaux qui font parcourir 15 000 km à des légumes que l'on peut produire à 500 mètres !

Mauvaise surprise Anne-Marie M., par courriel

Attention aux limites de la prise en charge à 100 %

On m'a envoyée faire ma radiothérapie dans une clinique privée. Après mes 25 séances, le médecin m'a annoncé que je recevrai une facture d'environ 5 000 €. Pourtant, je suis prise en charge à 100 %. Est-ce normal ?



LA RÉPONSE

DE LA RÉDACTION

Malheureusement, la prise en charge à 100 % des frais de santé par l'Assurance maladie pour les affections de longue durée (ALD) ne couvre pas les dépassements d'honoraires que peuvent pratiquer certains professionnels de santé. Toutefois, tout patient doit être informé gratuitement sur les frais auxquels il pourrait être exposé, comme il est prévu à l'article L. 1111-3 du code de la santé publique. Mais cette information peut passer

inaperçue car la seule obligation des cliniques et hôpitaux est d'afficher leurs tarifs dans les lieux de réception des patients ainsi que sur leur site Internet (article L. 1111-3-2 du code de la santé publique). Aucun devis n'est imposé. Seuls les professionnels de santé exerçant à titre libéral et les centres de santé sont obligés de présenter un devis préalable au-delà d'un certain montant. Dans votre cas, la possession d'une complémentaire santé peut vous permettre d'abaisser votre reste à charge.

Abracadabra disparaîtra Mathilde P. / 33 Pessac

La paille cartonne toujours

J'achète pour mes enfants les yaourts Danonino Rigolo. Danone met dans le paquet une dizaine de pailles en plastique pour boire le yaourt. Est-ce autorisé, compte tenu de la nouvelle législation sur le plastique à usage unique ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Danone peut continuer à vendre des pailles en plastique avec ses yaourts à boire jusqu'au 31 décembre 2020. Mais à compter du 1^{er} janvier 2021, la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire interdira toutes les pailles en plastique à usage unique (à l'exception de celles destinées à être utilisées à des fins médicales). À l'heure où nous écrivons, Danone indique avoir déjà mis en production de nouvelles pailles en carton. Ces dernières sont, en théorie, déjà commercialisées avec les Danonino depuis ce 1^{er} septembre.

C'est un peu juste ! Marie L., par courriel

1 000 pages imprimables, vraiment ?

J'ai acheté une imprimante Brother L3550 parce qu'il était noté sur tous les sites d'achat que les cartouches de toner pouvaient imprimer 1 000 pages chacune. Mais au bout de 308 copies, plus d'encre. Le service client de Brother finit par m'expliquer que la norme ISO pour les toners ne demande qu'une couverture d'encre de la taille d'un timbre-poste, et que si j'imprime plus grand que le timbre-poste, forcément, je fais moins de pages. Je crois qu'ils se fichent de moi.



LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Les fabricants de cartouches précisent toujours (souvent via un astérisque et en petits caractères) que les capacités d'impression annoncées sont en conformité avec une norme : la norme ISO/IEC 19798 pour les cartouches couleur et la norme ISO/IEC 19752 pour les cartouches monochromes. Toutes deux fixent une méthode de test afin d'établir le rendement d'une cartouche

de toner. Ainsi, pour les cartouches noires, une page de test est utilisée en format A4 : la surface totale de l'encre représente 5 % de la surface totale de la feuille, ce qui correspondrait à la moyenne d'usage des consommateurs. Soit, grosso modo, un courrier de deux gros paragraphes avec en-têtes du destinataire et de l'expéditeur, signature et petit logo en noir et blanc. Contrairement à ce qu'on vous a dit, il ne s'agit donc pas d'un



modèle de timbre-poste, mais pas non plus d'une pleine page remplie de caractères. Brother précise par ailleurs, sur son site Internet, que le rendement de ses cartouches varie en fonction de l'environnement d'impression (température ambiante, humidité), des réglages de l'imprimante,

ainsi que de certaines habitudes de l'utilisateur (volume des tâches d'impression, pourcentage de couverture). Autrement dit, le nombre d'impressions annoncé est à prendre avec des pincettes. Il peut surtout servir à comparer les rendements entre différentes marques.



Stop chimie Noël Talard/69 Lyon

Moustiques : des trous dans la raquette

Votre article « Moustiques, s'en débarrasser sans s'intoxiquer » (n° 560, juillet-août 2020) me fait réagir. Sur le fond, il fait la part belle à l'industrie chimique. Une seule ligne est consacrée à la prévention (« limiter la présence d'eau stagnante »), c'est peu. Pour ma part, même si les solutions alternatives paraissent peu prisées des industriels, voire carrément dénigrées, et qu'on manque d'études scientifiques probantes à leur sujet, j'ai décidé d'aborder le problème "moustiques" sans recours à la chimie. Je trouve les pièges à UV ainsi que la raquette électronique assez satisfaisants, mais je regrette qu'ils ne soient pas assez ciblés sur les moustiques ; je pense aussi essayer plus tard les pièges à moustiques, et éventuellement un jour la moustiquaire. Ce n'est peut-être pas la grosse artillerie chimique avec ses 100 % de réussite (à court terme), mais je préfère dormir serein, même s'il peut arriver parfois qu'un moustique me réveille et que je doive l'exterminer à la raquette électronique.

Pas d'accord Johnny C., par courriel

Pas d'adresse mail, pas de vente

Je n'ai pas pu acheter un vêtement dans une enseigne Brice car on me demandait mes coordonnées pour l'envoi du ticket de caisse. J'ai répondu que je ne voulais pas faire partie du fichier client. Qu'importe, il fallait que je donne mon adresse mail et qu'ensuite seulement je me désabonne. Devant mon second refus, la vente n'a tout simplement pas pu se conclure. Le vendeur n'avait pas d'autre solution à me proposer. Bien sûr, je m'interroge sur la légalité d'une telle pratique et m'inquiète de cette évolution dommageable aux consommateurs.



LA RÉPONSE DE LA JURISTE

Le commerçant est obligé de vous délivrer un ticket de caisse si vous lui en faites la demande. Mais celui-ci doit-il être en papier ou dématérialisé ? La réglementation ne le précise pas. Cependant, il semble surprenant que l'on vous impose d'avoir une adresse mail pour l'obtenir. Vous pouvez signaler cette pratique à la Répression des fraudes du département du magasin en question. À compter du 1^{er} janvier 2023 au plus tard, l'impression et la distribution systématiques de tickets de caisse seront interdites, comme le prévoit la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Mais le client pourra exiger qu'on lui imprime son ticket.

Quelle usine à gaz ! Julien A., par courriel

Comment me débarrasser de mes cartouches ?

J'ai deux cartouches de gaz Sodastream vides que je souhaite jeter. Je me suis adressé à mon hypermarché : il a refusé de les prendre sauf si je fais un échange, mais je ne me sers plus de celles-ci. Quant à la déchetterie, elle m'a affirmé qu'elle n'a pas le droit de les prendre. Que dois-je faire de ces bouteilles ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Sodastream reste propriétaire des cartouches de gaz rechargeables. Par ailleurs, l'article D. 543-260 du code de l'environnement lui impose, comme à toute entreprise qui vend une bouteille de gaz, de mettre en place soit une consigne, soit un système de reprise gratuit « de nature à inciter l'utilisateur à la restituer après usage ». Sodastream indique

sur son site Internet que ses clients peuvent lui restituer définitivement leur cylindre de CO₂ alimentaire en bon état : « Nous vous ferons parvenir en échange une remise de remboursement de 2 € », précise la société. Concrètement, vous devez contacter le service client de Sodastream au 0 800 971 261 ou faire une demande sur votre compte en ligne afin qu'une étiquette de retour par la Poste vous soit envoyée.



Aurélie C., par courriel
Le mail du mois
Haute & Mince

H&M, comme la quasi-totalité des boutiques de mode, a fermé son rayon "grandes tailles". Elle ne propose plus que l'achat en ligne, ce qui ne permet pas aux personnes fortes d'essayer comme les autres. Peut-être est-ce trop gênant d'avoir des "gros" dans leurs magasins ?

Excellente question ! Didier V., par courriel

100 % cacao et une touche de sucre

Un nouveau chocolat Lindt est récemment apparu : Excellence 100 % cacao orange. Mais en lisant la composition, je constate qu'il y a d'autres ingrédients. Cela me conduit à me poser une autre question : quand une tablette contient 70 % de cacao, de quoi sont constitués les 30 % restants ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Nous avons interrogé Lindt sur ce nouveau produit. La marque explique que « le 100 % cacao fait référence à la partie chocolat de la recette (où aucun sucre n'est ajouté), à laquelle est ajoutée une touche d'orange (où le sucre fait partie du fruit ajouté au chocolat) ». La liste des ingrédients montre en effet que la « touche d'orange » se matérialise par 5 % de jus d'orange à base de concentré, auxquels sont adjoints du sucre, du sucre inverti, du jus de citron à base de concentré,

de l'ananas, de l'arôme naturel d'orange et un gélifiant (pectine). L'appellation « 100 % cacao orange » peut prêter à confusion, car elle peut sous-entendre que 100 % des ingrédients sont issus du cacao et de l'orange, ce qui n'est pas le cas. Autre référence Lindt, la tablette 100 % cacao ne contient bien, en revanche, que des ingrédients issus du cacao. Quant à l'appellation « 70 % de cacao », elle signifie que « 70 % des ingrédients proviennent du cacao (pâte de cacao, beurre de cacao et poudre de cacao), les 30 % restants étant surtout du sucre », précise le fabricant.



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

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

- Vous êtes victime d'une arnaque.
- Vous voulez lancer une alerte.

60 millions
de consommateurs

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

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.

La vérité sans masque

Une réaction de Marinette, fidèle abonnée. C'est la première fois qu'elle écrit à «60» en vingt ans, et c'est pour ma pomme. Elle réagit à ma flèche du numéro d'été, qui visait les problèmes d'accès aux masques au début de l'épidémie. En gros, j'expliquais que les grandes surfaces, qui en vendaient, auraient pu offrir à chaque client au moins un masque à l'entrée de leurs points de vente. Je disais aussi que le masque sauait des vies mais qu'il n'était bizarrement pas remboursé par la Sécu. C'est là que Marinette a sauté sur son clavier. « Dois-je vous faire une liste exhaustive de tout ce qui sauve des vies sans pour autant être remboursé ?, attaque-t-elle... Les vêtements en hiver, par exemple. » Pour le coup, c'est moi qui suis rhabillée, là.

Autre passage l'ayant fait bondir, celui où j'affirme qu'une partie de la population n'a pas été dotée de la précieuse protection par une collectivité locale, et ne pouvait pas non plus s'en payer. « Je ne connais personne dont la "municipalité", aussi petite soit-elle, n'ait pas doté ses administrés. Je connais par contre énormément de gens qui, avant même d'être dotés, avaient fait la démarche de se doter eux-mêmes, ou par le biais de personnes sachant coudre trois bouts de tissu ! » Moi aussi, je suis fan de la débrouillardise, mais tout le monde n'est pas capable de se confectionner un masque qui tient la route, si ?

Ensuite, elle trouve injuste que je ne fustige que les grandes surfaces qui, ouvertes, ont bien profité du confinement. « Pourquoi ne parlez-vous pas des pharmaciens ? Croyez-vous sérieusement qu'ils ne font aucun profit sur les produits hors prescriptions médicales ? Il me semble que l'argument des grandes surfaces ayant profité de la vente des masques s'applique aussi aux officines, dans lesquelles on doit aller chercher

les médicaments remboursés. » On peut se rejoindre, mais la différence, c'est que le consommateur ne profite pas du passage chez le pharmacien pour acheter de quoi manger, se laver ou nourrir le chat. Dans les grandes surfaces, il me paraît clair que les masques ont joué un rôle de produit d'appel, comme le carburant à prix coûtant avant les vacances...

Enfin, elle s'insurge de ma phrase sur l'État « incapable de protéger tout le monde ». « Citez-moi un seul État qui ait été capable de protéger "tout le monde" ! Un seul ! » Je dirais bien la Corée du Sud, Taïwan, Singapour ou même l'Allemagne, tous cités en exemple pour leur gestion de la crise sanitaire, mais je risque de recevoir une nouvelle lettre.

Désolée, mais je reste gênée par le fait d'avoir été obligée d'acheter et de porter un masque pour accéder à la grande surface (ou à la pharmacie, on est d'accord) qui en vend dans ses rayons. Et je suis toujours aussi choquée par le fait que certaines familles qui n'ont pas forcément de quoi se les procurer, notamment pour l'école ou les transports, n'aient pas une dotation, n'étant pas toujours catégorisées officiellement comme pauvres. Si deux masques par jour et par personne sont nécessaires, beaucoup de foyers ne suivront pas. Résultat : on croisera des gens qui porteront le même masque pendant des jours et des jours. Avec, donc, un effet faussement protecteur. Et ce n'est pas qu'une question sociale. Car ce n'est pas notre masque qui nous protège, mais bien celui que portent les autres. Mais je sens que je vais encore recevoir des courriers... ●

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

Le compromis

Pas facile d'obtenir le séchage parfait du linge en machine ; bien souvent, mieux vaut choisir des programmes longs pour s'en approcher. (p. 35)

La mauvaise nouvelle

L'accès à la propriété est de plus en plus difficile, avec des critères de ressources toujours plus sélectifs. (p. 66)

La charre avant les bœufs

Certains opérateurs proposent déjà des forfaits compatibles 5G alors que l'on ne sait pas encore exactement qui en bénéficiera et quand... (p. 40)



L'idée reçue

Nocturne, le tapage ? Avant 22 heures aussi, on peut être sanctionné si l'on fait du bruit susceptible de porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé « par sa durée, sa répétition ou son intensité ». (p. 64)

60 SECONDES

POUR RETENIR L'ESSENTIEL



La mention spéciale

16/20

Couches Mots d'enfants Nature (Marque Repère, E.Leclerc) Le meilleur rapport qualité/prix de notre test de couches pour bébé. (p. 10)



La douche froide

Les charges de copropriété ont augmenté l'an dernier de 2 %, près de deux fois plus que l'inflation (1,1 %). (p. 53)



Le cliché

Afin de gagner du temps, on peut être tenté de choisir l'option automatique pour créer son album photo numérique. Erreur : le faire manuellement présente plus d'avantages. (p. 45)



Le curieux

Le compteur Linky dispose d'énormément d'informations sur notre consommation mais aussi sur nos habitudes de vie, qu'il ne peut utiliser que dans un cadre bien précis. (p. 56)

Ne manquez pas notre hors-série

HORS-SÉRIE >>> RÉGIMES

60 millions
de consommateurs

SEPT-OCT. 2020
N° 1325

COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES, PRODUITS LIGHT, BOX MINCEUR...

Inutiles et parfois dangereux

Carencés, tendances, tentants...

LA VÉRITÉ SUR LES RÉGIMES

Quels choix alimentaires de 0 à 100 ans

LE BON ÉQUILIBRE ÂGE PAR ÂGE

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

A la une : **COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES, PRODUITS LIGHT, BOX MINCEUR...**

À l'intérieur : **Carencés, tendances, tentants...**

Le magazine est édité par l'Institut National de la Consommation et co-financé par l'Institut National de la Consommation.

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

