

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Enquête

Bouteille, robinet
**À quelle eau
peut-on se fier ?**



Enquête

SURPOIDS
Attention aux
médicaments
détournés



Enquête

Banques
**Stop au
fichage abusif !**



Essai



BARS À ONGLES
Hygiène et technique
brillent moins
que le vernis



ÉLECTRICITÉ

Quelle offre choisir



Essai

- + DE 60 CONTRATS À LA LOUPE**
- Fournisseurs, évolution des prix, relations clients...
- Les offres vraiment vertes

QUI SOMMES-NOUS ?

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



NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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



Silence, on tourne !

Chaque semaine, vous pouvez découvrir nos nouvelles vidéos sur Instagram, Facebook, TikTok et, bien sûr, notre site web. Des productions 100 % maison réalisées dans notre petit studio. 1 Notre journaliste, Laura, qui assure aussi les présentations des vidéos, ici devant la caméra de Mireille... 2 Adélaïde notre journaliste santé-cosmétiques se prépare à expliquer les résultats de notre test sur les teintures. 3 Vient ensuite, le montage sur le logiciel CapCut.



RETROUVEZ-NOUS en streaming dans « C dans l'air » sur France 5, du lundi 22 avril. Notre journaliste, Sophie Coisne et rédactrice en chef adjointe des hors-séries, était l'invitée d'Axel de Tarlé pour répondre à ses questions sur le dernier hors-série « Héritage et succession ».

JOUONS ENSEMBLE !

Et si vous profitez des vacances pour découvrir nos derniers bébés «60». Un hors-série Spécial jeux aux contenus exclusifs, entièrement dévolus à la consommation (en kiosque le 13 juin). Et la 3^e édition (déjà) de 60 millions Junior (en kiosque le 20 juin). Un numéro dédié à l'été avec plein de questions insolites, un reportage au Pic du Midi, la tête dans les étoiles, des recettes pour se rafraîchir, des jeux...





J. DULEY

SYLVIE METZELARD
Rédactrice en chef

Que la lumière soit !

Avec la floraison d'offres d'électricité en tout genre actuellement sur le marché, la tentation d'aller voir ailleurs si l'énergie se veut plus verte – et surtout moins chère – chez les concurrents, est grande. D'autant que la plupart des contrats actuels proposent des prix inférieurs au Tarif réglementé de vente. Le fameux Tarif bleu d'EDF, que nombre d'entre nous ont apprécié d'avoir conservé, au moment de la crise énergétique de 2022. Attention, toutefois, à ne pas céder trop vite au chant des sirènes.

« Il s'agit de se renseigner sur la solidité et sur les taux de litiges du fournisseur convoité. Et d'utiliser le bon comparateur. »

Avant de s'engager avec un nouveau fournisseur, des précautions s'imposent. Dans notre dossier nous avons passé à la moulinette plus de 70 contrats. Nous vous donnons la marche à suivre et les écueils qu'il vaut mieux éviter.

Déjà, il s'agit de se renseigner sur la solidité du fournisseur convoité et également sur les taux de litiges le concernant. Le médiateur national de l'énergie l'indique sur son site. Il s'agit aussi

d'utiliser le bon comparateur, surtout, pas les outils financés par les premiers concernés. De même, vérifiez comment sont censés évoluer les prix. Prix fixes, prix du marché ou indexés sur le Tarif réglementé de vente... Prenez le temps de lire les fiches descriptives dans les détails, car le diable s'y cache, on le sait bien. Il peut valoir le coup, également, en prévision d'éventuels soucis rencontrés à l'avenir, de vérifier quel type de service après-vente va être associé à votre contrat.

Enfin, si les offres vertes vous tentent, là encore vigilance ! La trentaine que nous avons passées à la moulinette, le sont plus ou moins et ne présentent pas toutes les même garanties. Prêt à vous lancer ? Plongez-vous dans «60» et que la lumière soit ! ●



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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



MENSUEL ÉDITÉ PAR L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION (Établissement public à caractère industriel et commercial)
Le Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, 92240 Malakoff
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-conso.fr

Directeur de la publication :
Philippe Laval

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzeldard

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

Directrice artistique :
Emmanuelle Mondor

Secrétaire générale de la rédaction :
Martine Fédor

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

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

MAQUETTE : Valérie Lefeuvre (première rédactrice graphiste)
RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derœux

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

Diffusion :
William Tétré (responsable),
Gilles Taillandier (adjoint),
Valérie Proust (assistante)

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

Chef adjoint du centre d'essais comparatifs : Antoine Haentjens

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

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

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

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

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury
Imprimé sur papier : Leipa Lux



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

Distribué par : MLP

Dépôt légal : mai 2024

Commission paritaire : 0927 K 89330

ISSN : 1267-8066

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


 Carton rouge

Vente en ligne Trop de contrefaçons chez Vinted

Le constat

Vinted publie des millions d'annonces pour des vêtements de seconde main.

Le problème

Des escrocs, qui échappent à la modération, parviennent à écouler des contrefaçons.

La conséquence

Nombre d'internautes dupés ne peuvent pas se faire rembourser.

En navigant sur le site Vinted, Thomas* est appâté par une annonce : une paire de Nike Travis Scott Reverse vendue 450 €. « Cela paraît cher pour les non-initiés, mais ce genre de modèle est parfois vendu trois fois plus, explique l'internaute. Comme le vendeur avait une dizaine d'évaluations positives, j'ai acheté en toute confiance. » Au déballage du colis, c'est la douche froide. « Les chaussures empestaient le plastique et les couleurs n'étaient pas exactement les bonnes ! », ne décolère pas Thomas. Dans la foulée, il envoie la facture fournie par le vendeur à Nike. Verdict : le numéro y figurant n'a jamais été émis par le fabricant. Preuve que les chaussures ne sont qu'une vulgaire copie.

VINTED DÉPASSÉ PAR LE PHÉNOMÈNE ?

Malgré cet élément probant envoyé au SAV de Vinted, assorti d'un signalement, la plateforme verse les fonds au vendeur. Une modération qui pourrait être considérée comme défaillante par un juge. Quelques jours plus tard, le compte de l'escroc, signalé par un autre internaute, victime du même mode opératoire, sera fermé. Ce genre de mésaventure, de nombreux utilisateurs du site marchand la racontent sur un groupe Facebook baptisé « Arnaques Vinted », qui rassemble plus de 53 000 membres. « En deux jours, j'ai signalé 50 comptes suspects qui ont été supprimés dans la foulée, témoigne l'une de nos

lectrices. J'ai l'impression que Vinted est complètement débordé par le nombre d'arnaqueurs. »

Contacté, l'e-commerçant dit lutter activement contre les fraudeurs. « En 2023, nous avons supprimé plus de deux millions de contrefaçons de notre plateforme. Dans le cas où l'article est substantiellement différent de celui décrit dans l'annonce du vendeur, nous pouvons procéder à un remboursement. » Mais dans les faits, plusieurs internautes dupés affirment n'avoir jamais revu la couleur de leur argent après avoir rapidement alerté l'e-commerçant.

VÉRIFIEZ TOUT AVANT D'ACHETER

Avant d'acheter, mieux vaut prendre quelques précautions. Méfiance si le compte a été créé il y a peu ou s'il n'a qu'une poignée de ventes réalisées au compteur. Exigez une preuve d'achat et vérifiez qu'elle corresponde bien au produit. Enfin, si l'article qui vous intéresse est très onéreux, il est peut-être plus prudent d'établir son authenticité en recourant au service de vérification de Vinted... facturé 10 € !

Si vous avez acheté une contrefaçon, signalez le compte de l'arnaqueur à Vinted, qui suspendra peut-être la transaction et vous restituera les fonds. Si l'argent a été transféré, les chances de le récupérer sont minces : en général, il est très difficile à retrouver. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

*Le témoignage a été anonymisé



CE QUE DIT LA LOI
Article 23 du Règlement européen sur les services numériques : « Lorsqu'ils décident d'une suspension, les fournisseurs de plateformes en ligne apprécieront [...] si le destinataire du service, le particulier, l'entité ou le plaignant se livre aux utilisations abusives [comme la vente de contrefaçons, NDLR]. »



SOMMAIRE

N° 603 / JUIN 2024

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Quels aliments sont les plus contaminés ?	p.6
Les produits alimentaires sont plus chers en France.....	p.7

À la une

Électricité

Quelle offre choisir.....	p.8
Des offres avec plus ou moins de vert.....	p.13

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.16
Essai	
Bars à ongles : Hygiène et technique à surveiller.....	p.19
Enquête	
Santé publique : À quelle eau peut-on se fier ?	p.24
Enquête	
Médicaments : Des détournements souvent dangereux.....	p.30

Vous voulez vous abonner : **voir page 57**

Vous recherchez un article ou un ancien numéro :
voir pages 42
ou www.60millions-mag.com

Le programme des émissions Consomag diffusées sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Info : **voir page 29**

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.34
Enquête	
Internet : Méfiez-vous des avis et des notes biaisés	p.36
Pratique	
Voyage aérien : Bien choisir sa valise cabine.....	p.40
Zoom	
Vacances en club : Le piège du tout compris	p.43
Pratique	
Rafraîchisseur d'air : Des atouts pour perdre quelques degrés.....	p.44
Pratique	
Assurance : Des boîtes à clés pas si sûres.....	p.47

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.48
Enquête	
Banques : Le fichage bancaire hors des clous	p.50
Zoom	
Investissement : L'or garde-t-il son éclat ?	p.53
Pratique	
Conflits de voisinage : Un maître-mot, vive la tranquillité ! ..	p.54
Enquête	
Label ISR 2024 : Un investissement plus responsable.....	p.58
Observatoire de l'inflation	
Les premières baisses visibles	p.61

RÉSEAU 60	Courriers, courriels, Vos coups de gueule, vos questions, nos réponses.....	p.62
------------------	--	------

La flèche de Madame 60	
Chaussure à son pied.....	p.66

60 secondes pour retenir l'essentiel	p.67
---	------

Retrouvez-nous
chaque samedi
dans "franceinfo: conso"

à 15h50, 17h50 et 21h20 sur **franceinfo:**
radio . web . tv canal 27

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

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

Tous vigilants !

Attention, risque de dengue

Le nombre de cas importés de dengue dans l'Hexagone depuis le début de l'année est « sans précédent », selon Santé publique France: il a décuplé par rapport à 2023. D'où un appel à la vigilance pour limiter le risque de foyers de moustiques tigres, désormais présents sur presque tout le territoire. Il est recommandé de consulter en cas de fièvre et de se protéger des moustiques. Et à chacun de faire la chasse aux eaux stagnantes où prolifèrent les larves. ●

Téléphone et Internet

Les Français en ont assez !

Dans son bilan annuel, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) a publié un sondage portant sur la satisfaction des clients des opérateurs. La méfiance règne: en 2023, 65 % des répondants disent décrocher très peu ou jamais leur téléphone (fixes et mobiles confondus) quand ils ne reconnaissent pas le numéro affiché sur leur écran, contre 57 % en 2021. Un moyen radical d'éviter les démarcheurs insistants et autres escrocs. Les consommateurs sont aussi plus nombreux à déclarer rencontrer un ou plusieurs problèmes avec leur opérateur: l'an dernier, l'Arcep a recueilli 53 000 alertes de clients mécontents. Un record! En tête des plaintes: les couacs liés à l'installation (panne, débranchement, etc.) et à la qualité de service de la fibre. ●



Hit-parade

Quels aliments sont les plus contaminés ?



L'Autorité européenne de sécurité alimentaire (Efsa) a livré son bilan annuel des analyses des résidus de pesticides menées sur des milliers de produits alimentaires. Parmi les 110 829 échantillons collectés en 2022 dans les pays membres,

96,3 % (dont 59 % sans résidus détectés) se situaient dans les limites maximales de résidus (LMR). Cela étant, un quart environ contenait plusieurs résidus: les poivrons doux, raisins de table, fraises, pommes, pêches, tomates, oranges, citrons, poires, laitue... En parallèle, l'étude cible au fil des années un même panier composé de douze aliments courants. Par rapport aux précédentes analyses, il y a du mieux pour le vin, la graisse de porc mais aussi les pommes, les pêches et les fraises. En revanche, on observe plus de dépassements des LMR pour les choux pommés, les tomates, les laitues, l'orge et les grains d'avoine. Et, à raison de 3,4 % d'échantillons « hors des clous », les épinards restent les légumes les plus contaminés. ●

Arrêt maladie

Les congés payés sont acquis !

Les salariés en arrêt maladie d'origine non professionnelle ont désormais le droit d'acquies des congés payés (2 jours ouvrables par mois dans la limite de 24 jours ouvrables sur un an). À demander avant le 23 avril 2026, avec une rétroactivité au 1^{er} décembre 2009 (diminuée à trois ans à compter d'une rupture de contrat de travail). ●



Prix

Les produits alimentaires sont plus chers en France

Les prix sont, en moyenne, 7,6 % plus élevés que la moyenne de nos voisins européens. La faute aux marges des grandes surfaces ?

L'écart s'est certes réduit. Le montant des courses alimentaires reste toutefois sensiblement plus élevé dans l'Hexagone que chez nos voisins européens. Lors de notre précédente enquête de 2020, les prix étaient 15 % plus élevés que la moyenne des 27 pays de l'Union européenne; ils ne le sont plus que de 7,6 %, selon Eurostat en 2023. Deux types de produits demeurent à des niveaux exorbitants, surtout pour un pays agricole comme le nôtre: la viande, en moyenne 30 % de plus que la moyenne de l'Union, et les fruits et légumes, +18,5 %.

LES COÛTS DE PRODUCTION

Motifs? D'abord l'heure de travail, qui s'établit en France à 43,30 €, contre une moyenne de 36,30 € dans l'Union européenne. Dans la production agricole, les écarts de coûts de production entre la France et les autres pays atteignent des sommets pour les concombres, les nectarines, les carottes ou même les pommes. Pour l'abattage et la découpe de

viande, Néerlandais ou Belges recourent à des travailleurs détachés originaires d'Europe centrale ou de l'Est. L'introduction d'un salaire minimum en Allemagne, y compris pour les travailleurs détachés, a toutefois réduit l'écart du coût du travail avec la France.

LES MARGES

Autre accusé, les enseignes de la grande distribution: font-elles des marges plus élevées sur ces rayons? Oui et non. Oui sur la volaille et la charcuterie, qui génèrent un bénéfice net de 6 % selon la Fédération du commerce et de la distribution. Oui aussi sur les fruits et légumes frais (environ 3 % nets) ou les produits laitiers (0,6 %). En revanche, la boulangerie génère 2,7 % de pertes nettes, la poissonnerie perd aussi 2,4 % et la boucherie 1,5 %. Au total, les rayons alimentaires frais ont rapporté 1,6 % du chiffre d'affaires pour les grandes surfaces en 2022. Ce qui peut paraître peu... mais les chiffres d'affaires en question s'expriment en dizaines de milliards d'euros. ● L. M.

MIS À L'AMENDE !



130 000 € : La Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris a épinglé Wekiwi. Ce fournisseur d'électricité omettait, après démarchage téléphonique, de transmettre par écrit la confirmation de contrat. Et ne respectait pas le droit de rétractation de quatorze jours.

206 000 000 € : Le tribunal de Paris a condamné Julien V., un faussaire niçois de montres de luxe. L'amende astronomique est fondée sur les milliers de tocantes contrefaites (Patek Philippe, Rolex, Cartier...) vendues via Telegram sous une enseigne baptisée « Genèverie ».

1 385 000 € : La plateforme de location Airbnb a été sanctionnée par le tribunal de La Rochelle pour ne pas avoir reversé la taxe de séjour à la communauté de communes de l'île d'Oléron.

Revers de l'étiquette Armor-Lux, pas si breton !

Jusqu'à fin juin, Intermarché propose de collectionner des



vignettes afin d'acheter à prix réduit une gamme exclusive de serviettes, gants, draps de plage et de bain estampillés Armor-Lux. Belle opération portant sur 2,4 millions d'articles de la grande marque textile qui exploite deux sites de fabrication à Quimper. Problème: ces articles indiquent une provenance du... Pakistan. « Cette collection a été conçue avec une société néerlandaise spécialisée dans les campagnes de fidélisation, explique Armor-Lux à Danièle, une cliente qui s'en émeut. Cette entreprise dispose d'un savoir-faire industriel pour ce type de produits que nous ne maîtrisons pas à Quimper ». Jusque-là adepte de la marque à la marinière, Danièle n'a cependant pas l'intention de passer la serviette-éponge sur cette lointaine origine. ●

À LA UNE Électricité

Quelle offre choisir

Les consommateurs ont l'embarras du choix en matière d'offre d'électricité, avec plus de 70 contrats proposés par une vingtaine de fournisseurs. Nos conseils pour trouver celle qui correspondra le mieux à vos attentes.

Une électricité verte et moins chère. » Les publicités pour des offres d'électricité ont fait leur retour depuis le début de l'année. Au plus fort de la crise de l'énergie, mi-2022, seulement une trentaine d'offres étaient disponibles et toutes étaient, ou presque, supérieures au Tarif Bleu d'EDF, le Tarif réglementé de vente (TRV) fixé par les pouvoirs publics. Désormais, les consommateurs ont le choix entre plus de 70 offres d'électricité et, dans la grande majorité, leurs prix sont inférieurs au tarif réglementé.

GARDONS EN MÉMOIRE LES LEÇONS DE LA CRISE

La période est redevenue favorable à la concurrence. Le Tarif Bleu est plus lent à s'adapter car établi à partir de moyennes des deux années antérieures. Les fournisseurs sont donc en mesure d'afficher des prix très alléchants à moins 15 %, moins

20 %, voire moins 26 % par rapport au tarif réglementé. Alors, faut-il changer de fournisseur? Peut-être, mais pas sans faire preuve d'une grande prudence.

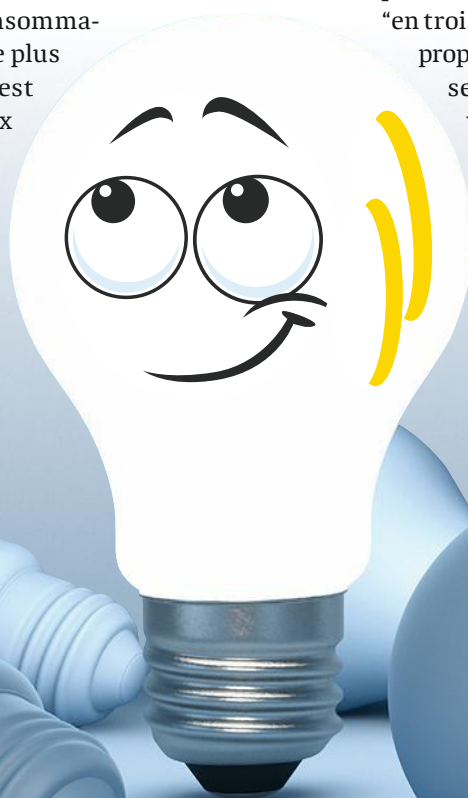
Sur 34 millions de clients, près de 21 millions sont toujours au Tarif Bleu. La crise a montré ses attraits. Il ne met pas à l'abri des hausses et c'est avant tout le bouclier tarifaire qui a protégé les consommateurs. Mais il apporte une plus grande tranquillité et c'est sans doute le meilleur choix pour ceux qui ne veulent prendre aucun risque. Ceux qui l'ont quitté pour un contrat à prix de marché ont pu être soumis à de forts soubresauts. La crise a aussi

Ne foncez pas tête baissée sur des offres à nouveau attractives.

leçons de la crise.

révélé des agissements pour le moins surprenants : clients virés en quelques semaines, contrats modifiés par mail, non-respect des engagements pris... Il ne faut pas oublier les

Pas question de souscrire "en trois clics" comme le proposent les fournisseurs. Ce dossier vise à vous aider à faire votre choix, notamment parmi les offres vertes largement représentées.



AVEC QUEL FOURNISSEUR ?

Comment nous avons procédé

• **Deux outils principaux**, à la disposition de tous les consommateurs, ont été utilisés pour cette étude :

• **Le comparateur du médiateur national de l'énergie**, accessible sur le site energie-info.fr. Il est indépendant des fournisseurs, ce qui n'est pas le cas de la plupart des autres comparateurs.

Ce comparateur permet d'obtenir un classement de toutes les offres avec une estimation de coût annuel. Ceux qui n'ont pas d'accès Internet peuvent contacter les services du médiateur (0 800 112 212, services et appels gratuits)

Nous publions les simulations obtenues mi-avril pour une famille dans un logement de 100 m² avec chauffage et chauffe-eau électrique. Leur consommation s'élève à 8 500 kWh par an, avec un abonnement de puissance 9 kVA et l'option heures pleines/heures creuses. Nous avons retiré du classement les offres spécifiques pour la recharge des voitures électriques et pour l'autoconsommation.

• **La fiche descriptive de l'offre** est l'outil qui a été élaboré à la demande des associations de consommateurs. Ce recto-verso fournit les informations essentielles à connaître. Il doit être facilement accessible, sur le site du fournisseur ou sur simple demande.

Tout le monde connaît EDF, le fournisseur historique d'électricité en France. Il était en situation de monopole avant l'ouverture des marchés à la concurrence en 2007. Il a 24 concurrents dans notre classement de mi-avril.

Il faut obtenir un agrément des pouvoirs publics pour être fournisseur d'énergie. Des contrôles ont donc lieu en amont. La crise de l'énergie a pourtant montré que certains pouvaient se retrouver en difficulté. La Commission de régulation de l'énergie a engagé des travaux pour « renforcer le bon fonctionnement du marché de détail et notamment mieux s'assurer que les fournisseurs ont des pratiques prudentes et responsables. » Nous avons réclamé ce renforcement (voir «60», avril 2022) et attendons avec impatience sa concrétisation.

DES SOCIÉTÉS BIEN CLASSÉES ET LES AUTRES

Les clients ont intérêt à ne pas souscrire avec le premier venu. Ils doivent prendre le temps de se renseigner sur la société, son activité, et sa réputation.

► **Parmi les fournisseurs actuels, on trouve des énergéticiens dont**

cinq de grande taille: EDF, Engie (ex-Gaz de France), TotalEnergies, l'italien Eni et le suédois Vattenfall.

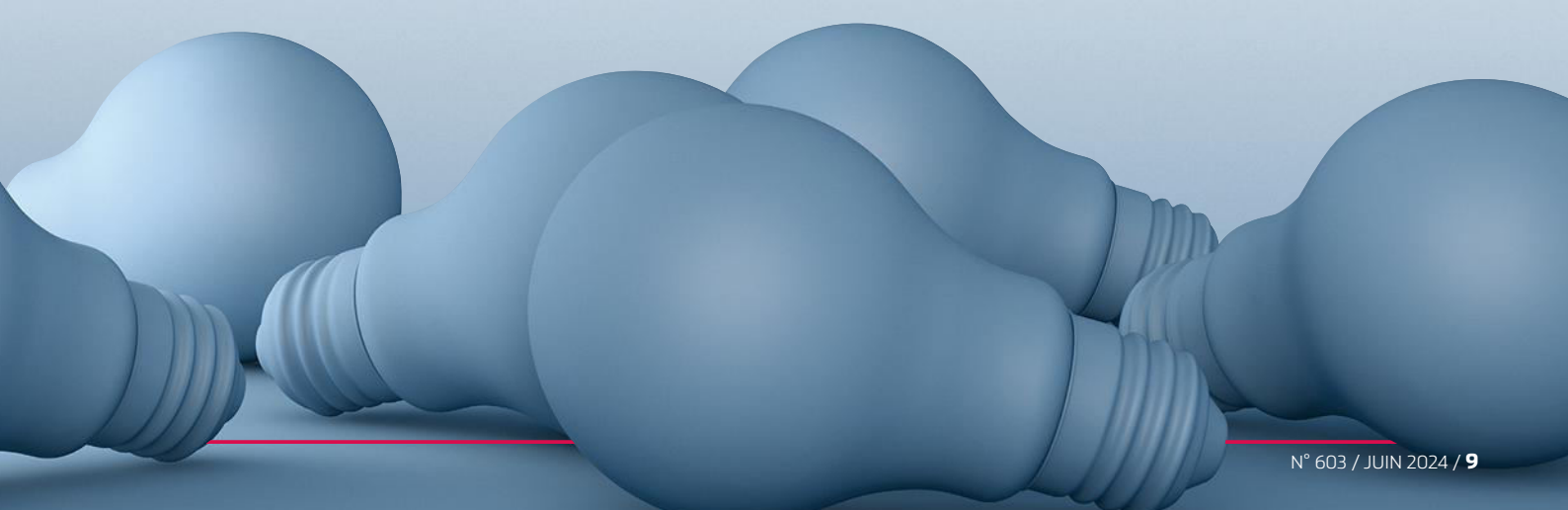
► **Il y a aussi des entreprises locales de distribution**. L'électricité est distribuée sur 95 % du territoire par Enedis et sur les 5 % restants par des sociétés locales. Elles ont toutes une offre à tarif réglé-

menté sur leur zone et certaines ont lancé des offres de marché grand public. C'est le cas de Gedia, Gaz de Bordeaux, Énergies du

Santerre et Gaz et électricité de Grenoble qui intervient sous la marque Yéli. Le fournisseur Alterna est le fruit d'un regroupement de plusieurs entreprises locales.

► **Les autres profils sont variés**. Dyneff annonce clairement la couleur : c'est un distributeur de produits pétroliers et de bois qui s'est aussi lancé sur l'électricité et le gaz. D'autres sont beaucoup plus flous, comme La Bellenergie. Il s'avère qu'il s'agit d'une filiale d'une entreprise publique autrichienne, sorte d'entreprise locale de distribution d'électricité implantée dans une région du sud du pays. Mais il nous a fallu interviewer son président pour le découvrir ! Il nous a indiqué vouloir améliorer sa présentation en ligne

Renseignez-vous sur la société, son activité et sa réputation.



qui se contentait, mi-avril, de vanter une « belle équipe ».

➤ **Avec une offre Ultra Eco à « moins 26 % », le fournisseur Ohm retient l'attention.** Problème : Ohm figure dans le haut du classement du palmarès des litiges du médiateur national de l'énergie. Ce dernier publie tous les ans les noms des sociétés pour lesquelles il reçoit le plus de dossiers et Ohm est abonné aux premières places.

➤ **Parmi les autres mal classés,** citons Wekiwi, Mint, Ekwateur et Elmy/GreenYellow. Pour faciliter l'accès à cette information essentielle sur le taux de litiges, le médiateur a décidé de la faire figurer directement dans le comparateur et cela devait être effectif à partir de mi-mai. Il est, bien sûr, conseillé aussi de suivre l'actualité... notamment via « 60 » !

➤ **Les clients retiendront qu'ils ont intérêt à prendre le temps de**

Le médiateur de l'énergie fournit les taux de litiges des sociétés.

se renseigner sur l'entreprise et à scruter le taux de litiges indiqués par le médiateur national de l'énergie. Un taux élevé incite à la méfiance. À l'inverse, un taux faible peut

inciter à s'engager. Dans le rapport 2023 du médiateur, EDF et IleK ainsi qu'Octopus (ex-Plüm) et Enercoop figuraient parmi les bons élèves. ●



30 offres standard

Fournisseur	Nom du contrat	Évolution des prix	Coût estimé sur un an
• EDF	Tempo	TRV*	1 630 €
• Ohm Énergie	Ultra Éco	Autre	1 799 €
• Alpiq	Prix fixe - 21 %	Prix fixe jusqu'au 31/12/25	1 889 €
• Mint Énergie	Online & Green ⁽¹⁾	Indexé TRV*	1 889 €
• Happ-e by Engie	Happ-e fixe ⁽²⁾	Prix fixe un an	1 926 €
• EDF	Zen Fixe	Prix fixe deux ans	1 931 €
• Primeo Energie	Offre fidélité - 15 %	Indexé TRV*	1 936 € / 2 001 € hors promos
• ENI	Web elec	Prix fixe un an	1 952 €
• Ohm Énergie	Soir et Week-end 24	Autre	1 957 €
• TotalEnergies	Offre standard fixe	Prix fixe un an	1 961 €
• Alpiq	Promo	Indexé TRV*	2 001 €
• Wekiwi	Forfait prix fixe ⁽³⁾	Prix fixe un an	2 002 € / 2 410 € hors remise
• Gedia	All inclusive Particuliers	Prix fixe deux ans	2 055 €
• Sowee	Elec' Prix fixe trois ans	Prix fixe trois ans	2 079 €
• TotalEnergies	Charge'Heures	Autre	2 079 € / 2 179 € hors promos
• EDF	Zen Online ⁽³⁾	Autre	2 092 €
• Mint Energie	Classic & Green	Prix fixe deux ans	2 102 €
• Dyneff	Mon contrat 100 % Web ⁽³⁾	Autre	2 123 € / 2 267 € hors remise
• EDF	Zen Week-End Option Flex	Autre	2 166 €
• TotalEnergies	Heures éco électricité	Autre	2 179 €
• EDF	Zen Week-end	Autre	2 183 €
• EDF	Zen Week-end Plus	Autre	2 184 €
• Elecocité	Électricité d'impact tarif économe	Indexé TRV*	2 279 €
• EDF	Tarif bleu	TRV*	2 280 €
• Yéli	Elec Curieux 0 % vert ⁽⁴⁾	Prix fixe trois ans	2 287 €
• Énergies du Santerre	Domelec Optima 12 mois	Prix fixe un an	2 334 €
• TotalEnergies	Heures Eco+ Electricité	Autre	2 344 € / 2 444 € hors promos
• Vattentall	Electricité classique	Indexé TRV*	2 347 €
• Élecocité	Électricité d'impact tarif solidaire	Indexé TRV*	2 406 €
• Sowee (EDF)	Elec'Optim	Autre	2 478 €

* TRV : Tarif réglementé de vente. (1) 25 % d'électricité verte. (2) 12 % d'électricité verte. (3) Offre Online. (4) La même offre existe en version Sympa 25 % d'électricité verte (2302 €), Motivé 50 % d'électricité verte (2318 €), Impliqué 75 % d'électricité verte (2334 €).



QUELLE ÉVOLUTION DES PRIX ?

► **Le Tarif Bleu d'EDF auquel sont abonnés la majorité des clients évolue**, en principe, deux fois par an, en février et août. Il en va de même pour l'offre Tempo, en tête du classement et qui est une option du Tarif Bleu (lire n° 591, mai 2023).

Les offres à prix de marché, elles, se répartissent actuellement en trois grandes catégories. Il en existe une quatrième, « prix indexé sur les marchés », mais elle n'avait pas de représentant mi-avril. Nous avons tendance à dire tant mieux car la catégorie est très risquée.

► **Les offres à prix fixe ont fait leur grand retour fin 2023** et sont désor-

mais les plus nombreuses. Ce sont, pour l'essentiel, des offres « prix fixe un an » mais il y avait aussi quelques prix fixes deux ans et trois ans. Avantage de ces formules : le prix du kWh hors taxe est bloqué pendant la durée annoncée. Le prix de l'abonnement peut l'être aussi mais pas toujours.

DES OFFRES À PRIX FIXE... PARTIELLEMENT

► **Attention toutefois : une partie seulement de la facture est fixe.** Les coûts de distribution représentent environ 25 % d'une facture. Ils vont augmenter en août pour le Tarif Bleu et pour tous les contrats,

y compris ceux à « prix fixe ». Idem pour les taxes. La taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE) a été relevée de 1 à 21 €/MWh le 1^{er} février dernier et tous les contrats étaient concernés.

LES PRIX INDEXÉS ONT MAL VÉCU LA CRISE

► **Autre grande catégorie, les offres à prix « indexé sur le Tarif réglementé de vente ».** Leur prix suit, en principe, la même courbe que le Tarif Bleu d'EDF, ce qui leur donne l'avantage de la simplicité. Avant la crise, certains les présentaient comme « toujours gagnantes » car évoluant comme le TRV avec un prix

Les clauses de révision sont parfois difficiles à comprendre.

un peu inférieur. Mais pendant la crise, l'écart avec le TRV a eu tendance à s'évaporer et certains ont même changé la règle. GreenYellow (filiale de Casino rachetée par Elmy) a ainsi

transformé, comme nous l'avons raconté (voir n° 575, décembre 2021), une offre moins 10 % en plus 30 %, par rapport au tarif réglementé.

► **Les autres contrats sont classés sous l'appellation « autre évolution ».** Il faut alors consulter la case « conditions de révision des prix » sur le site du médiateur ou la fiche descriptive pour savoir à quoi s'en tenir. Avec l'offre Ekwateur prix variable, le prix du kWh hors taxe évolue tous les mois et le client est prévenu 30 jours à l'avance ! EDF, lui, s'en tient à deux révisions par an pour tous ces contrats à prix de marché autres qu'à prix fixe. D'autres, comme Dyneff 100 % Web ou Enercoop, se contentent d'indiquer que le prix est susceptible de varier à la hausse comme à la baisse, le client étant prévenu au moins 30 jours avant. Du sans filet qui incite à surveiller de près les messages de son fournisseur !

► **Cette partie n'est pas la plus simple pour les consommateurs**

Personnalisez votre classement

- **Nous avons fait le choix de présenter des résultats pour de gros consommateurs** (8 500 kWh par an, puissance 9 kVA et option heures pleines/heures creuses).
- **Le classement n'est pas exactement le même pour les petits consommateurs.** Chaque fournisseur fixe, en effet, ses prix qui peuvent être plus

ou moins favorables aux petits consommateurs. Ces derniers devront notamment surveiller le prix de l'abonnement, qui pèse plus lourd dans leur facture.

- **Les résultats sont, par ailleurs, moins nombreux avec l'option Base** (tarif identique toute l'année) souvent adaptée aux petits consommateurs,



car plusieurs offres sont associées à l'option heures pleines/heures creuses (Tempo d'EDF, par exemple).

et de nombreuses clauses de révision sont difficiles à comprendre.

Engie atteint, à notre avis, un sommet avec son offre Référence dont la fiche descriptive fait cinq pages et non plus deux, ce qui nous semble très regrettable. Le groupe plaide la volonté d'être transparent. Mais, noyé dans une profusion de détails, le consommateur risque de passer son chemin au profit d'offres plus claires.

Aujourd'hui, les offres à prix fixe sont les mieux placées.

CHANGER DE FOURNISSEUR POUR VOUS ADAPTER

► En ce début 2024, les fournisseurs se battent pour recruter des clients avec des offres à prix fixe.

Elles sont donc globalement mieux placées que celles à prix indexé sur le tarif réglementé.

Les propos d'un conseiller ministériel interviewé lors d'une de nos précédentes enquêtes se trouvent ainsi confirmés : « Quand les prix sont élevés, mieux vaut prendre un contrat à prix indexé et quand les prix sont bas, un contrat à prix fixe. » Ajoutons que les clients particuliers ont la possibilité de changer d'offre à tout moment, sans pénalité. Ils peuvent donc souscrire une offre prix fixe deux ans et s'en aller au bout de quelques semaines ou mois. ●

QUELLES RELATIONS CLIENTS ?

► Certaines offres sont Online, autrement dit 100 % numériques.

Elles sont facilement repérables sur le comparateur du médiateur national de l'énergie grâce à un logo rond avec un téléphone barré. Ces formules Online peuvent convenir à certains clients qui veulent se contenter d'échanges par mail. Mais ceux qui veulent avoir un interlocuteur au bout du fil les éviteront.

Il peut y avoir des confusions avec des offres intitulées "Online", "Web" ou "Zéro papier" qui ont pourtant des conseillers en ligne. Tous les clients ont donc intérêt à consulter la case Service réclamation pour savoir si elle précise, ou pas, un numéro de téléphone.

► Autre case à regarder sur la fiche descriptive ou le comparateur du médiateur national, celle sur les modalités de facturation. Elle permet de savoir qu'avec Dyneff offre 100 % Web ou Elmy 100 % vert, seul le paiement mensualisé est proposé. Autrement dit, une facture annuelle de régularisation après onze mois de prélèvements. Nous avons eu l'occasion de souligner les problèmes que pouvait poser cette formule. Si l'on souhaite recevoir des factures mensuelles ou tous les deux mois, établies à partir de sa consommation réelle, il faut donc s'assurer qu'elles sont bien proposées.



DES OUTILS POUR SUIVRE LA CONSOMMATION

► Fournir de l'énergie et éditer des factures sont la base du métier de fournisseur. Mais on peut aussi attendre de lui qu'il propose des outils pratiques pour suivre sa consommation. Ou encore des bilans trimestriels ou annuels avec des conseils personnalisés (autres que de penser à éteindre

les lumières en sortant d'une pièce !). Ce sont, en fait, des services que devraient proposer tous les fournisseurs mais l'expérience prouve qu'ils sont plus ou moins bons sur le sujet.

Cela vaut en tout cas la peine d'essayer de regarder aussi ces points qui pourront compter sur la durée. ●

FANNY GUIBERT

Le nouveau fournisseur s'occupe de tout

• Une fois que vous avez sélectionné une nouvelle offre, tout est très facile. Il suffit de souscrire avec le nouveau fournisseur et c'est lui qui s'occupe de tout. Vous n'avez pas à envoyer une demande de résiliation à l'ancien fournisseur, puisque le nouveau se charge de l'informer. Vous recevrez seulement

une facture de clôture que vous devrez régler à votre ancien fournisseur. • Vérifier ensuite que vous recevez bien une facture du nouveau fournisseur et qu'il n'y a pas d'erreur sur votre numéro de compteur ou vos coordonnées. • L'opération est sans frais et il n'y a pas de risque de coupure.

Le nouveau contrat prend automatiquement la relève. • Ces conseils valent pour un simple changement d'offre. Si vous changez de contrat à l'occasion d'un déménagement, sachez que d'autres règles sont alors à respecter (voir le site energie-info.fr).

Vérifiez les cases Service réclamation et Modalités de facturation.



Des offres avec plus ou moins de vert

Les offres d'électricité verte sont de plus en plus nombreuses. Mais sont-elles vraiment uniquement produites avec des énergies renouvelables ? Pas toujours. Explications.

Tous les fournisseurs d'énergie ou presque proposent aujourd'hui au moins une offre d'électricité verte.

Plusieurs n'ont même que du vert. C'est le cas de fournisseurs qui se sont lancés uniquement sur ce créneau, comme Enercoop, Ekwateur, IleK ou, plus récemment, Octopus (après le rachat de Plüm) et La Belle-énergie (après le rachat d'Électricité de Provence). Mais c'est également vrai pour Engie qui est entièrement passé au vert pour ses offres électriques.

► **Qu'entend-on par une offre d'électricité verte ?** Il s'agit d'une

— **L'électricité est plus verte à proximité d'un parc éolien.** —

offre qui garantit au client que l'équivalent de sa consommation a été produit à partir d'énergies renouvelables.

En France, il s'agit principalement de barrages hydrauliques (12 % de l'électricité produite), d'éoliennes (10 %) et de panneaux solaires (4,3 %). Elle représente moins de 30 % du total, 65 % provenant des centrales nucléaires et 6 % des centrales à gaz (source RTE, Bilan électrique 2023).

► **Une première illusion doit être dissipée : le client avec une offre**

verte ne consomme pas nécessairement de l'électricité verte. Dans le réseau, il y a des électrons qui vont au plus proche entre le lieu de production et de consommation.

IL N'EST PAS POSSIBLE DE TRIER LES ÉLECTRONS

► **Si vous habitez à côté d'un parc solaire ou éolien**, il y a de fortes chances que votre électricité soit verte, au moins en partie.

Sinon, vous consommerez plutôt de l'électricité grise. Il n'est pas possible de faire le tri dans les électrons. À défaut de pouvoir la consommer

directement, au moins a-t-on l'assurance que l'équivalent de sa consommation a bien été produit à partir d'énergies renouvelables ? Et cette assurance est fournie par le mécanisme des Garanties d'origine (GO). Le dispositif permet de tracer l'électricité verte avec des certificats donnés aux producteurs pour les kWh qu'ils injectent dans le réseau.

Les fournisseurs qui proposent des offres vertes doivent acheter des GO pour couvrir l'équivalent de la consommation de leurs clients.

➤ **Ily a donc une vraie traçabilité et les clients peuvent vérifier** où est réalisée la production correspondant à leur consommation.

Si c'est en France, les fournisseurs le font généralement savoir. Ils sont

L'électricité verte peut être tracée avec les Garanties d'origine.

plus discrets lorsqu'ils achètent des GO en Europe. Heureusement, l'information est facilement accessible sur le comparateur du médiateur de l'énergie, en passant la souris

sur la barre « *électricité 100 % verte* » dans la case de l'offre ou dans



32 offres 100 % vertes

Fournisseur	Nom du contrat	Évolution des prix	Label	Coût estimé sur un an
• Engie	Référence Verte 1 an option week-end ⁽¹⁾	Autre	-	1 825 €
• La Bellenergie	Prudence	Fixe un an	-	1 850 € ⁽²⁾
• La Bellenergie	Constance	Fixe deux ans	-	1 874 € ⁽²⁾
• Alterna	100 % locale	Fixe un an	VertVolt Très engagé	1 887 €
• La Bellenergie	Garance	Fixe trois ans	-	1 898 € ⁽²⁾
• Vattenfall	Flash	Fixe jusqu'au 31/12/25	-	1 931 €
• La Bellenergie	Prudence Producteur ENR	Fixe un an	VertVolt Engagé	1 935 € ⁽²⁾
• Alpiq	Fixe 100 % verte	Fixe jusqu'au 31/12/2025	-	1 940 €
• Happ-e by Engie	Fixe Option Vertelec+	Fixe un an	VertVolt Engagé	1 957 €
• Engie	Référence verte un an	Autre	-	1 959 €
• La Bellenergie	Constance Producteur ENR	Fixe deux ans	VertVolt Engagé	1 959 € ⁽²⁾
• La Bellenergie	Garance Producteur ENR	Fixe trois ans	VertVolt Engagé	1 983 € ⁽²⁾
• Enercoop	100 % renouvelable deux saisons	Autre	VertVolt Très engagé	1 996 €
• TotalEnergies	Verte fixe	Fixe un an	-	1 999 €
• Octopus Energy	Eco-conso fixe	Fixe deux ans	VertVolt Engagé ⁽³⁾	2 001 €
• Elmy	100 % verte 100 % française	Fixe deux ans	-	2 018 €
• Vattenfall	Exclusive verte	Indexée TRV*	-	2 117 €
• Enercoop	100 % renouvelable	Autre	VertVolt Très engagé	2 139 €
• Alterna	100% française	Indexée TRV*	-	2 189 €
• EDF	Vert Électrique week-end	Autre	-	2 207 €
• EDF	Vert électrique	Autre	-	2 211 €
• EDF	Vert électrique régional	Autre	VertVolt Engagé	2 260 €
• Ekwater	100 % renouvelable Prix fixe	Fixe un an	-	2 267 €
• Ohm	Classique	Indexée TRV*	-	2 267 €
• EDF	Tarif Bleu	TRV*	Tarif non vert	2 280 €
• Gaz de Bordeaux	Électricité 100 % verte	Indexée TRV*	-	2 280 €
• Mint Énergie	Smart & Green Premium	Fixe un an	VertVolt Engagé	2 280 €
• Engie	Tranquillité un an	Indexée TRV*	-	2 303 €
• Yéli	Élec Militant 100 % vert	Fixe un an	-	2 348 €
• Ilek	Mon producteur local	Indexée TRV*	VertVolt Engagé ⁽³⁾	2 475 €
• Ekwater	100 % renouvelable Prix variable	Autre	-	2 545 €
• Yéli	Circuit court	Fixe un an	VertVolt Très engagé	2 848 €
• Papernest	100 % renouvelable	Fixe	-	2 891 €

* TRV : Tarif réglementé de vente. (1) Version Online. (2) Coût pour l'offre Zéro papier. En version standard, surcoût annuel de 36 €. (3) Le fournisseur a aussi une offre VertVolt très engagée.



l'onglet Détails. Exemple : pour son offre « 100 % renouvelable à prix fixe », Ekwateur achète 43 % de GO en France et 57 % dans d'autres pays européens.

Le comparateur détaille aussi le type d'énergie, soit pour cette même offre, 46 % d'hydraulique, 36 % d'éolien et 18 % de solaire.

DES GARANTIES... SANS L'ÉLECTRICITÉ ASSOCIÉE

► **Le mécanisme des GO n'en est pas moins fortement critiqué.** De nombreux fournisseurs se contentent, en effet, d'acheter les GO et pas l'électricité associée. Leur soutien à la production renouvelable est donc limité. Surtout si les GO sont abondantes et donc peu

Le label VertVolt offre une aide au choix fiable.

chères à l'achat, comme cela a été longtemps le cas. L'achat des GO fournit seulement un complément de revenus aux producteurs renouvelables.

► Quelques offres reposent sur l'achat concomitant des GO et de l'électricité.

L'Agence de la transition écologique (Ademe) a voulu faciliter leur repérage en lançant, fin 2021, le label VertVolt. Il se concentre sur la France avec un premier niveau VertVolt Engagé qui garantit que le fournisseur a acheté des GO et de l'électricité produite dans l'Hexagone.

Huit offres l'avaient obtenu lors de notre étude (voir tableau page précédente). Quelques autres sont VertVolt Très engagé. Dans ce cas, le fournisseur achète les GO et l'électricité associée avec un minimum de 25 % provenant d'installations qui sont sous gouvernance partagée (collectivités locales, projets citoyens...) ou qui ont été mises en place sans soutien public.

► **L'idée est de soutenir le développement de nouveaux projets d'énergies renouvelables.** Le client

qui souscrit une offre verte peut, en effet, vouloir favoriser leur développement. En pratique, il soutient souvent des installations bien amorties. Engie, par exemple, propose une option Elec Vert+ (facturée 3 € TTC/mois) pour « favoriser le développement des énergies renouvelables ».

DES OFFRES VERTES TRÈS DIVERSES

Elle garantit bien « l'achat de l'électricité et des GO directement à des productions installées en France ». Mais si l'on clique pour en savoir plus, on découvre quelques éoliennes ainsi que des barrages associés à des usines « centenaires » ou « plus que centenaires » dans les Hautes-Pyrénées, « mises en service en 1927 » dans le Cantal ou encore dotées « d'éléments décoratifs des années 1920 » dans les Pyrénées-Atlantiques. Sans doute très beau et renouvelable mais pas très nouveau !

À la recherche d'une offre verte, le client retiendra qu'elles sont nombreuses mais très diverses. Le label VertVolt constitue une aide pour faire son choix. Mais nous appelons de nos vœux un grand débat sur le contenu des offres revendiquant le qualificatif « vert ». ●

FANNY GUIBERT

À retenir

- **La concurrence est à nouveau forte entre les fournisseurs d'énergie. Mais le prix qui s'affiche à un instant T dans un classement ne doit pas être le seul critère de choix.**
- **Il faut se renseigner sur le fournisseur et sur l'offre, notamment les conditions de révision du tarif.**
- **Parmi les choix possibles, s'orienter aujourd'hui vers une offre à prix fixe deux ans paraît un pari intéressant et raisonnable.**
- **Les offres 100 % vertes le sont plus ou moins et le label VertVolt apporte quelques garanties.**

BON À SAVOIR

Avant la crise, certaines offres labellisées VertVolt portaient la mention « sans nucléaire ». Elle a disparu car les fournisseurs ont eu recours au dispositif Accès régulé à l'électricité nucléaire historique (Arenh) pour ne pas faire faillite ou limiter les hausses de prix. De quoi ajouter de la confusion dans un secteur où il en existe déjà beaucoup.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

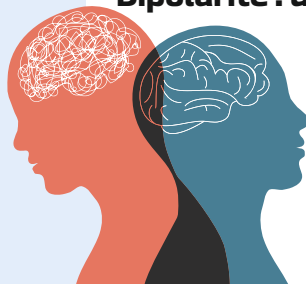
par PATRICIA CHAIROPOULOS, ADÉLAÏDE ROBERT AVEC MAGALI REINERT

21 centres de santé ont été déconventionnés sur les 200 contrôlés par l'Assurance maladie en 2023 dans le cadre de sa lutte contre les fraudes.



Bipolarité : un test pour trancher

Pour les troubles bipolaires, le bon diagnostic et le traitement adéquat sont donnés tardivement du fait de symptômes communs avec la dépression. D'où l'intérêt suscité par le premier test sanguin d'aide au diagnostic, myEDIT-B, qui vient réhausser l'efficacité des habituelles échelles d'évaluation. Mais sans atteindre 100 %. Pour un coût de 899 € non remboursé. La concurrence est attendue pour faire chuter les prix ! ●



SCIENCE

Sport du soir, sommeil de loir ?

Le sport en fin de journée altère-t-il vraiment le sommeil ? Une étude de l'Inserm et de l'université de Caen-Normandie montre qu'il n'en est rien. Pour cela, il a été demandé à de jeunes adultes en bonne santé, une heure avant leur coucher, de pédaler trente minutes soit à une intensité modérée, soit de façon plus intense mais par intermittence, ou encore de rester inactifs. En parallèle, les chercheurs surveillaient les paramètres physiologiques et cérébraux de leur sommeil. Résultat : malgré de petits changements dans les ondes cérébrales du sommeil, son efficacité n'est réduite que de 1,5 %. Un effet dérisoire « *qui ne doit pas dissuader de faire un peu de sport avant la nuit, si c'est le seul moment disponible dans la journée* », assure Nicolas Bessot, l'un des chercheurs. Avant de généraliser ce résultat, d'autres études sont nécessaires, par exemple chez ceux ayant des troubles du sommeil. ●



Question santé ?



La réponse de l'expert
M.-J. Amiot-Carlin
Vice-présidente
de la Société
française de nutrition

Le jus d'orange industriel a-t-il un intérêt nutritionnel ?

OUI, grâce à la présence de vitamine C. Quelle que soit la marque, la quantité de vitamine C oscille entre 40 et 60 mg pour 100 ml de jus. Cette stabilité s'explique par sa composition, en particulier son acidité, qui limite la dégradation de la vitamine C. D'ailleurs, sa teneur est d'autant plus élevée avec les variétés les plus acides, comme les oranges sanguines. La perte de vitamine C est surtout due à l'oxydation et à la chaleur, mais les procédés industriels maîtrisés permettent assez bien de limiter cette dégradation. Avec un verre de jus d'orange par jour, une personne couvre à peu près les apports journaliers nécessaires. C'est un apport important pour les personnes qui consomment peu de fruits et légumes. Quant au jus maison, il doit être consommé rapidement pour éviter l'oxydation et garder une bonne teneur en vitamine. ●



Haro sur les polluants éternels

Les PFAS sont partout, dans l'eau, les aliments, les textiles et l'air intérieur. Une loi vient d'être votée pour les interdire dans certains produits. Mais sinon, comment limiter son exposition ?

L'interdiction des substances per- et polyfluoroalkylés (PFAS) s'accélère. Certaines, dont le PFOA et le PFOS reconnus cancérigènes, sont déjà prohibées en Europe. Portée par les Écologistes, une loi du 4 avril 2024 étend cette interdiction en France à tous les PFAS utilisés dans les vêtements et les cosmétiques à partir de 2026. Et pour l'ensemble des textiles, à partir de 2030. Les emballages alimentaires ont été retirés de la loi car ils sont en passe d'être interdits au niveau européen. La généralisation de l'interdiction de tous les PFAS est en projet à Bruxelles.

Éviter les poêles en Téflon

Mais sous la pression des fabricants, les ustensiles de cuisine ont été exemptés d'interdiction, malgré une toxicité des PFAS établie. L'Anses reconnaît, entre autres, des effets sur la fertilité, le développement du fœtus, le foie et les reins. Les PFAS interfèrent aussi avec le système endocrinien et immunitaire. « Faire la cuisine avec des poêles ou des casseroles contenant du Téflon entraîne des émissions de PFAS, surtout lors des

premières utilisations », explique Vincent Fauvelle, chercheur en chimie environnementale à l'Institut de recherche pour le développement (IRD).

Des gestes pour réduire l'exposition

Et de préciser l'ampleur de la pollution de l'environnement liée à ces ustensiles, de leur fabrication aux déchets. La pollution massive des ressources en eau par les industries productrices et utilisatrices de PFAS a d'ailleurs justifié l'obligation de contrôler la teneur en PFAS de l'eau potable. Malgré les restrictions, il faudra encore contrôler longtemps ces polluants éternels qui persistent des dizaines d'années dans l'environnement. On en boit, on en respire et on en mange. Certains gestes peuvent néanmoins réduire notre exposition. « Filtrer l'eau avec du charbon actif, éviter les aliments très transformés qui ont été au contact de nombreuses substances », conseille le chercheur. Et pour les ustensiles de cuisine « privilégier les matériaux utilisés en cuisine professionnelle comme la fonte, l'inox et le bois », poursuit-il. ● M. R.

NET PROGRÈS

Audioprothèse : demandez le suivi !

Les audioprothésistes sont dans la ligne de mire de l'Assurance maladie depuis la mise en place du 100 % santé. En 2023, le montant des fraudes évitées a atteint 21,3 millions d'euros. Mais 97 % des audioprothésistes ont télétransmis au moins un suivi. Cela paraît peu mais la télétransmission permet de contrôler qu'il est effectué, en attendant la mise en place d'un questionnaire de satisfaction qui permettrait d'en évaluer la qualité. Le suivi, inclus dans le coût de l'appareillage, est recommandé tous les six mois après la première année. Il est crucial que les patients le demandent. ●



Nos « snacking » préférés sont...

En tête, la pizza pour 49 % des Français, suivie par le burger (34 %) puis le kebab (29 %), selon l'étude Speak Snacking 2024, publiée en mars dernier. La nouveauté est l'arrivée du kebab sur la 3^e marche du podium, à la place des sushis. Autre enseignement : depuis le début de l'année, les Français font encore plus attention, avec une dépense moyenne en restauration rapide de 11,30 €, contre 11,70 € en 2023. Les lieux d'achat sont surtout les boulangeries, les pizzerias/ restaurants italiens et les enseignes de fast-food. ●

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

Afoc (Association Force ouvrière consommateurs)

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

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

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

CGL (Confédération générale du logement)

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

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)

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

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)

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

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)

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

CNL (Confédération nationale du logement)

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

CSF (Confédération syndicale des familles)

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

Familles de France

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

Familles Rurales

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

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

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

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

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

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

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

Unaf (Union nationale des associations familiales)

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne-Rhône-Alpes (Aura)

17, rue Richepin, 63000 Clermont-Ferrand
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: ctrc.aura@gmail.com

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté

2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7, 21000 Dijon
Dijon: TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@ctrc-bourgogne.fr
Besançon: TÉL.: 03 81 83 46 85
E-MAIL: ctrc.fc@wanadoo.fr

BRETAGNE

Maison de la consommation et de l'environnement

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre-Val de Loire

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

GRAND EST

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est

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

HAUTS-DE-FRANCE

CTRC Hauts-de-France

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

NORMANDIE

CTRC Normandie

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

NOUVELLE AQUITAINE

Siège social/accueil Union des CTRCE/ALPC en Nouvelle Aquitaine

Maison départementale des sports et de la vie associative, 153, rue David Johnston 33000 Bordeaux
TÉL.: 07 87 97 09 43
E-MAIL: accueil-unionctrce.alpc@outlook.fr
INTERNET: <https://www.unionctrcealpc.fr/>
TWITTER: @CtrcALPC
FACEBOOK: Union des CTRCE en Nouvelle Aquitaine

Antenne Aquitaine-Bordeaux

153, rue David Johnston 33000 Bordeaux

E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Aquitaine-Dax

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

Antenne Limousin

Rue Marcel Deprez, Parc d'activité IMHOTEP, Lot 5, bureau 4 87000 Limoges
E-MAIL: ctrc.alpc@outlook.com
Antenne Poitou-Charentes/Vendée
11, place des Templiers, 86000 Poitiers
E-MAIL: ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur

23, rue du Coq, 13001 Marseille
TÉL.: 04 91 50 27 94
E-MAIL: contact@ctrc-paca.org
INTERNET: www.ctrc-paca.org

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

Bars à ongles

Hygiène et technique à surveiller!

CENTRE D'ESSAIS
63 prothésistes
testées





Notre enquête auprès des bars à ongles et prothésistes ongulaires à domicile révèle des pratiques hétérogènes. Si le rendu du vernis semi-permanent fait parfois oublier les manquements, la satisfaction est quand même là. Mais ne soyez pas dupe : exigez plus ! Plus d'hygiène, plus de sécurité, plus d'informations...

Les bars à ongles ont envahi les grandes villes en réponse à l'engouement pour le "nail art" mis en avant sur les réseaux sociaux. La star y est sans conteste le vernis semi-permanent (70 % des demandes).

« Il s'agit d'un gel acrylique mélangé à du vernis, appliqué sur l'ongle et durci par photocatalyse », explique Régine

Ferrère, présidente de la Confédération nationale de l'esthétique et de la parfumerie (Cnep). Un vernis-gel, donc. Ses avantages ? Il ne dégage aucune odeur et ne nécessite pas l'application d'un primaire irritant. « Il a la même texture qu'un vernis classique, est aussi liquide, et a encore plus de brillance. Il reste impeccable, sans ternir et sans s'écailler jusqu'à dix-huit jours », précise la spécialiste.

UNE QUALITÉ TRÈS INÉGALE DES PRESTATIONS

► Pour une pose de vernis semi-permanent, direction les instituts de beauté généralistes ou les comptoirs spécialisés comme L'Onglerie, Le Bar à ongles... by V, etc. Dans les premiers, il est plus fréquent de trouver des prothésistes ayant passé un CAP d'esthétique : il leur permet d'effectuer aussi les manucures. Ailleurs, il peut exister des exigences particulières : la chaîne ColorForever Nail Bar dit ainsi trier ses prothésistes sur le volet : « Toutes sont diplômées d'État et formées à nos techniques lors d'un apprentissage

complémentaire obligatoire au sein du centre de formation officiel OPI ». Idem pour L'Onglerie, qui dispose de son propre certificat homologué.

Mais du point de vue réglementaire, une simple formation suffit, qui ne comprend pas toujours l'apprentissage des gestes de manucure comme le soin des cuticules qui,

le rendu. Et elles sont de qualité variable : certaines reposent sur des tutoriels en ligne où la sécurité, l'hygiène ou même la technique n'y sont pas toujours correctement présentées, et qui ne valident pas les acquis.

► Afin de comparer la qualité des prestations, nous avons réalisé cette étude avec des clientes mystère dans différentes enseignes ou lors de visites à domicile (voir Comment nous avons procédé, ci-dessous). Verdict : la qualité des prestations est inégale, quelle que soit l'enseigne. L'hygiène, en particulier, laisse à désirer.

Dans les ongleries, le CAP d'esthétique n'est pas obligatoire.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• Des visites avec des clientes mystère ont été organisées entre le 27 novembre et le 26 décembre. Huit à domicile et huit dans les sept enseignes : BAB bar à beauté, Bodyminute, Carlance, Citron vert, ColorForever Nail Bar,

L'Onglerie et Le Bar à ongles... by V, branche premium de L'Onglerie.

• Les clientes (seules des femmes ont souhaité participer à l'étude) ont rempli une grille d'observation de 46 questions portant

sur les lieux, la propreté, la sécurité, l'hygiène, la technique, la satisfaction de la prestation et de la praticienne (il s'agissait exclusivement de prothésistes femmes). Les clients étaient libres d'ajouter des remarques.

Les résultats de notre essai

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

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

	Le bar à ongles...by V
• Prix moyen*	39,40 €
Lieu et pratiques de l'enseigne (20 %)	
• Les équipements	--
• Les informations obligatoires	++
Qualité de la prestation (60 %)	
• Hygiène et sécurité	+
• Technique	++
Satisfaction (20 %)	
• Immédiatement	+++
• Après 7 jours	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	13,8/20

* Prix d'une dépose et d'une pose de vernis semi-permanent, moyennes des prix

DES RÈGLES DE SOINS NON RESPECTÉES

► Non pas que la pose d'un vernis semi-permanent nécessite de travailler en champ stérile. Mais il existe des règles d'hygiène et certaines n'ont pas été respectées. C'est le cas, par exemple, du recours non systématique à une serviette ou un mouchoir à usage unique à poser sous le matériel désinfecté et sur le coussin de manucure (37 cas sur 55 visites hors domicile). Au fait de ne pas se désinfecter les mains devant la cliente ou de lui préci-

CITRON VERT	ColorForever Nail Bar	L'Onglerie*	BAB bar à beauté	carlance Institut et Bar à beauté	bodyminute	Visites à domicile
Citron Vert	ColorForever	L'Onglerie	BAB bar à beauté	Carlance	Bodyminute	Visites à domicile
47,90 €	52,75 €	39,95 €	39,60 €	50,70 €	41,60 €	43,50 €
+++	+	+++	--	++	++	-
++	+	++	++	++	++	+
-	-	-	-	-	-	-
+	--	--	+	+	--	+
+	++	++	++	+	+	+++
++	++	+++	++	++	++	++
12/20	10,7/20	10,5/20	10,1/20	9,9/20	9,4/20	11,7/20

renseignés par les clientes mystère de l'étude.

ser l'avoir fait avant de démarrer la prestation (31 cas sur 63). Où de ne pas demander à la cliente de se laver les mains avant de démarrer le soin (15 cas sur 63). De ne pas porter un masque couvrant le nez et la bouche, une visière ou lunette de protection, un gant en nitrile sur au moins une main et une tenue professionnelle (blouse ou kimono) : 19 professionnelles n'avaient aucun de ces équipements !

Quant aux limes à ongles, la plupart des enseignes utilisent des limes en carton jetables (54 sur 63) mais toutes ne semblaient pas neuves... Bon point : dans un institut Carlance, la lime utilisée pour le soin a été donnée à la cliente en fin de prestation plutôt que jetée !

► **Dans la même veine, tout n'est pas systématiquement fait pour limiter les risques** liés à l'utilisation de certains produits toxiques ou irritants. Comme utiliser du dissolvant dans un flacon à bouchon poussoir plutôt que dans un flacon ouvert avec bouchon dévissable pour limiter

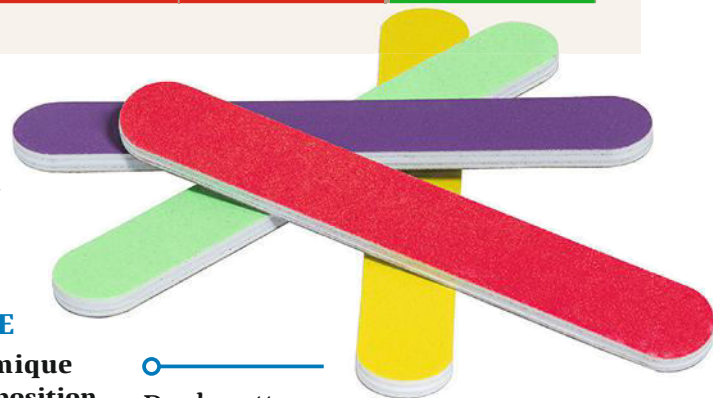
les émanations. Fiez-vous à votre odorat pour repérer tout défaut d'aération et/ou de mesures préventives.

LES RISQUES DES UV NON PRIS EN COMPTE

► **Il semble que la polémique autour du risque lié à l'exposition aux ultraviolets (UV)** des lampes de catalyse (ou de « séchage ») soit trop récente pour avoir fait évoluer les pratiques.

Les UV sont indispensables : ce sont eux qui permettent de catalyser la réaction permettant au vernis de durcir. Les lampes UV ou LED-UV sont ainsi utilisées pour faire durcir la base, les deux couches de couleur et la couche de finition (le top coat). Mais les UV sont cancérigènes et également dangereux pour les yeux.

► **Au printemps 2023, l'Académie de médecine avait communiqué pour recommander** de mettre de la crème solaire sur les mains pour les protéger (voir article sur 60millions-mag.com du 26 juin 2023). La



Des lunettes de protection données dans un seul cas sur... 63.

Confédération nationale de l'esthétique et de la parfumerie avait plutôt prôné le port de lunettes et de mitaines en nitrile

lors du passage sous la lampe LED. Six mois après, aucune crème ni mitaines n'étaient proposées. Dans notre étude, seules des lunettes de protection ont été données, dans un seul cas sur 63, dans un Bar à ongles... by V.

► **La technique, elle, paraît respectée mais des étapes sont parfois oubliées.** La préparation (brossage, rinçage, désinfection des mains) est réalisée dans un peu moins de la moitié des cas. Pour la dépose, une

surprise chez Carlance : une professionnelle a refusé de faire la dépose chimique car elle ne possédait un dissolvant adapté « que pour le vernis Carlance ».

SOUVENT, UN MANQUE DE DIALOGUE ET DE CONSEIL

► **La dépose totale avec dissolvant (voir encadré ci-dessous) a néanmoins été majoritaire :** 48 cas sur 63. La dépose partielle mécanique a été surtout pratiquée par les prothésistes de L'Onglerie.

Une seule prothésiste, en visite à domicile, a déconseillé la repose immédiate de vernis. « Elle m'a préconisé de faire une pause pour que les ongles puissent respirer, ou alors de mettre du vernis qui s'enlève avec un dissolvant classique », a témoigné la cliente.

À force de poser et de retirer le vernis, le risque est, en effet, que la table de l'ongle soit fragilisée, surtout si le désépaississement est réalisé avec du matériel trop abrasif. Une sensation d'échauffement de l'ongle à l'étape de dépose est mauvais signe.

► L'étape du contrôle de l'état des ongles, cruciale, a été

globalement respectée (54 cas sur 63). L'observation visuelle a été systématique lors des visites à domicile et dans les Bars à ongles... by V. Cependant, il suppose aussi d'interroger la cliente sur l'état de ses ongles, mais aussi sa profession par exemple, pour comprendre à quoi les ongles sont exposés.

Cela n'a été effectué que dans moins de la moitié des cas – et pratiquement jamais chez Citron vert. Un manque de dialogue que l'on retrouve aussi en fin de soins, lorsqu'il s'agit de donner à la cliente des conseils d'entretien.

► **Une fois avoir dégraissé et poncé l'ongle pour atténuer les stries et le faire briller, puis enlevé les pous-**

— Une seule a déconseillé la repose immédiate de vernis. —

sières, il reste à repousser les cuticules et à désinfecter l'ongle.

Si tout cela a été réalisé sans douleur ni picotement, à l'exception de 11 cas (essentiellement BAB bar à

beauté, Bodyminute et ColorForever Nail Bar), limer et repousser les cuticules sont les deux étapes qui ont provoqué le plus de douleurs et, dans quelques cas, des micro-saignements (Citron vert, ColorForever Nail Bar).

► **À partir de là, les applications se succèdent.** D'abord celle du "primer" ou "bondor". Il permet d'améliorer l'adhérence des produits. Suivent la base, deux couches de couleur et une couche de finition, le top coat, soit au total, en théorie, cinq couches de produits.

Mais plus de couches peuvent être nécessaires pour aplanir la surface de l'ongle. Le plus important est d'appliquer les produits en fine couche et de les exposer chaque fois aux UV pour favoriser une bonne polymérisation. La persistance de monomères de méthacrylate augmente en effet le risque de réactions allergiques. Ils peuvent provoquer un prurit du lit de l'ongle mais aussi des allergies au niveau des paupières et du nez.

UN ÉCART DE TROIS À HUIT APPLICATIONS

► **Pour nos clientes mystère, il a été constaté, en moyenne, 4,8 applications** mais avec un écart allant de trois à huit applications. Le "primer" ou "bondor" n'a pas été utilisé de manière systématique mais le nombre de couches de produits appliquées n'est, in fine, pas corrélé à la satisfaction finale des clientes. Dans quelques cas, la catalyse a été jugée mal faite.

► **À l'issue du soin, le ressenti des clientes par rapport à la prestation, l'aisance de la praticienne et la satisfaction du résultat final (netteté des contours, homogénéité de la couleur, bord libre bordé, surface lisse),**



DÉPOSE CHIMIQUE OU MÉCANIQUE : QUELLES DIFFÉRENCES ?

• **La dépose chimique totale** permet un retour à l'ongle naturel. Faire des pauses entre les poses est la solution recommandée par l'Académie de médecine pour limiter le recours aux lampes à UV.

Elle requiert un solvant de fonte, différent des dissolvants utilisés pour le vernis classique.

• **La dépose partielle mécanique** consiste à poncer le vernis jusqu'à la limite de l'ongle, en préservant la base, sans agresser

la plaque ongulaire – elle ne doit pas s'échauffer. « Cela évite la sollicitation chimique, même s'il n'y a pas de dangerosité avérée des dissolvants, à l'exception du risque allergique », estime Nadège Dekenuydt, vice-présidente de la Confédération nationale artisanale des instituts de beauté et spas.

• **En cas de mauvaise adhérence du vernis, ou d'une anomalie de l'ongle visible après**

ponçage, la dépose totale est nécessaire. Avec une nouvelle cliente, la prothésiste aura tendance à effectuer une dépose chimique totale pour se faire une meilleure idée de l'état de l'ongle de la cliente et repartir de zéro. La dépose chimique a pu être plus pratiquée dans notre étude pour cette raison. Et également parce que « c'est le protocole préconisé par les enseignes », observe la spécialiste.

Le
choix
de
60

Le bar à ongles ...by V



13,8/20

Le Bar à ongles... by V

Il obtient, pour un prix compétitif, la meilleure satisfaction client, immédiate comme après une semaine, ainsi que le plus fort taux de recommandation. Il offre aussi le meilleur niveau d'hygiène et de sécurité. Seul bémol : le confort du lieu, sans espace d'accueil dédié, dans les couloirs de galeries commerciales.

sont globalement bons (47 clientes sur 63 recommanderaient la prothésiste dont 23 « certainement »).

Si l'on regarde les résultats par enseigne, la satisfaction immédiate est plus importante pour les prestations à domicile et pour l'enseigne Le Bar à ongles... by V – peut-être en lien avec un plus grand degré de qualification des intervenantes.

DES DIFFÉRENCES AU SEIN D'UNE MÊME ENSEIGNE

► À l'opposé, BAB bar à beauté, Car lance et Citron vert sont en queue de peloton. Après une semaine, Le Bar à ongles... by V reste en tête des satisfactions (qui tient compte cette fois de la tenue du vernis). Mais ces résultats ne rendent pas compte du manque d'homogénéité des résultats qui existe au sein d'une même franchise. En réalité, le fait de se rendre dans telle ou telle enseigne ne garantit pas de trouver le même niveau de prestation, pas plus que le même niveau d'hygiène.

► Le ressenti du comportement de la professionnelle est assez corrélé à la satisfaction de la prestation : les clientes se montrent, en effet, très sensibles à l'attitude et à la prévenance de la prothésiste à leur égard.

« Le contact, c'est 80 % de la vente », estime une panéliste, déplorant l'indifférence et l'absence de sourire à son égard. Une autre a regretté que la prothésiste n'ait pas déplacé la lampe de catalyse pour lui éviter de se contorsionner. Une autre encore a trouvé, à l'inverse, la professionnelle « trop à l'aise avec la cliente ».

Une cliente a apprécié le temps consacré à la laisser choisir sa teinte, et même la créer. Et beaucoup se sont montrées sensibles aux atmosphères détendues, soulignant la « bonne ambiance » ou « l'ambiance bon enfant », ou encore « l'équipe s'amuse ».

DES TARIFS QUI VONT DU SIMPLE AU DOUBLE

► Quant aux conditions tarifaires, notre étude démontre qu'elles varient, y compris au sein d'une même enseigne. Le prix de la prestation complète (qui comprend pose et dépose) va ainsi de 30 € à 63 €.

La dépose est d'une dizaine d'euros. Elle est souvent offerte par L'Ongle-

Le prix de la prestation complète varie de 30 € à 63 € !

rie (6 cas sur 8). Le soin des cuticules est parfois facturé en sus (Bodyminute, Car lance). Il est donc important de bien se faire expliquer préalablement ce que comprend le prix de la prestation pour éviter toute mauvaise surprise à la fin. Pour les visites à domicile, il est important de vérifier les tarifs qui se doivent d'être accessibles sur un support écrit (site Internet ou SMS, par exemple).

► Les prix moyens les plus élevés par enseigne ont été observés chez Car lance et ColorForever Nail Bar (plus de 50 € dans les deux cas) et le plus faible chez BAB bar à beauté. Pour Car lance, c'est assez surprenant car la franchise se présente plutôt comme une enseigne d'institut de beauté « à prix légers », qui a vocation à « rendre les soins de beauté accessibles à tous ». C'est d'autant plus curieux

qu'elle reste l'enseigne la plus chère, même lorsque le prix est rapporté à la durée de la prestation. Celle-ci atteint, en moyenne sur l'ensemble des enseignes, 28 minutes mais les écarts constatés sont considérables : de 15 minutes à... 1 h 15 !

Pour autant, difficile de savoir ce que préfèrent les clientes. Pour des temps équivalents, certaines ont jugé la prestation « trop rapide » voire expédiée, et d'autres « trop lente » ! Peut-être trouve-t-on là la différence entre l'attente d'un moment cocooning dans une vie pressée et celle d'une prestation difficilement compatible avec un emploi du temps surbooké... ●

ADÉLAÏDE ROBERT

Ingénieurs chargés d'études :

ALAIN-HENRI DUVAL ET SOPHIE RÉMOND

À retenir

- Le vernis semi-permanent ou vernis-gel doit être polymérisé sous des lampes à UV. La protection des mains et des yeux devrait être systématisée.
- Le vernis doit être appliqué en très fine couche de manière à favoriser la polymérisation complète pour limiter le risque d'allergie.
- La pose après dépose doit être discutée en fonction de l'état de l'ongle : insistez pour obtenir un conseil avisé.
- Vérifiez ce que comprend le prix : pose, dépose, manucure... La prestation comprise dans le prix varie suivant les enseignes.

Santé publique

À quelle eau peut-on se fier ?

Enquête

Après les multiples révélations sur les contaminations de l'eau du robinet comme de l'eau en bouteille, il est parfois difficile de savoir avec quelle eau s'abreuver. Qu'en est-il plus précisément ? Nous avons mené l'enquête.

C'est un flot de mauvaises nouvelles pour les producteurs d'eau, du robinet comme en bouteille... Mais plus encore pour les consommateurs, qui ne savent parfois plus à quelle source se fier. En avril, nos confrères du *Monde* et de *FranceInfo* dévoilaient les conclusions d'un rapport de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), remis au ministère de la Santé mi-2023 : il pointait le non-respect de la qualité des eaux du groupe Nestlé Waters (Perrier, Contrex, Vittel, Hépar...).

BOUTEILLES: DE QUOI DOUTER DE LA PURETÉ

En cause : des contaminations microbiologiques régulières (bactéries coliformes, *Escherichia coli*, entérocoques) sur de nombreux puits, la présence de per- et polyfluoroalkylés (PFAS), ou encore de résidus de pesticides.

Hasard ou non, quelques mois auparavant, un rapport de l'Inspection

générale des affaires sociales montrait que près de 30 % des marques d'eaux en bouteille, notamment des groupes Nestlé et Alma (Cristaline, par exemple), subissaient des traitements de purification strictement interdits, tels que des filtres à charbon actif. De quoi douter de leur « pureté originelle », l'argument de vente numéro un de l'eau minérale ou de source...

Pourtant, les Français achètent plus de huit milliards de bouteilles d'eau chaque année, réputée meilleure en goût et moins polluée que celle du robinet. Il faut dire que cette dernière a vu, elle aussi, sa propreté remise en cause.

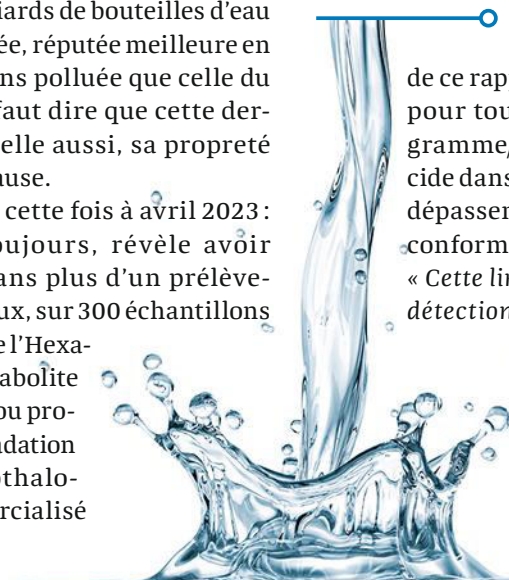
Remontons cette fois à avril 2023 : l'Anses, toujours, révèle avoir retrouvé dans plus d'un prélèvement sur deux, sur 300 échantillons au travers de l'Hexagone, le métabolite (R471811) – ou produit de dégradation – du chlorothalonil. Commercialisé

Les Français achètent huit milliards de bouteilles d'eau par an.

par Syngenta, ce fongicide est interdit en France depuis mai 2020. Surtout, « il conduit à des dépassements de la limite de qualité dans plus d'un prélèvement sur trois » soulignent les auteurs

de ce rapport. Cette limite est fixée, pour toute l'Europe, à 0,1 microgramme/litre par substance pesticide dans l'eau du robinet. En cas de dépassement, l'eau est classée non conforme... mais pas non potable ! « Cette limite correspond au seuil de détection des laboratoires, précise

Régis Taisne, chef du département cycle de l'eau à la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). Elle est très pré-





cautionneuse, et beaucoup plus basse que la plupart des seuils sanitaires. »

L'EAU DU ROBINET ET SES CONTRÔLES

Encore faut-il chercher ledit métabolite pour le trouver. Mais, pour l'heure, il ne fait pas partie des 200 à 300 pesticides et métabolites obligatoirement recherchés, « sachant que cette liste varie selon les Agences régionales de santé (ARS), explique Éléonore Ney, cheffe de l'unité d'évaluation des risques liés à l'eau, à l'Anses. Elle est établie en fonction des activités agricoles locales, des quantités de pesticides vendues, des travaux exploratoires et des techniques des laboratoires disponibles. Et elle peut donc évoluer. » Cela étant, les ARS du Centre-Val de Loire et des Hauts-de-France ont déjà inscrit le métabolite

du chlorothalonil parmi les substances à traquer.

Ailleurs aussi, certains producteurs d'eau s'alarment d'une généralisation de cette pollution, à l'instar du Syndicat des eaux d'Île-

200 à 300 pesticides et métabolites doivent être recherchés.

de-France (Sedif). Plus de trois millions de ses usagers, sur les quatre millions, reçoivent une eau dont les teneurs en R471811 sont « légèrement au-dessus du seuil de qualité, plutôt de l'ordre de 0,4-0,5 microgramme par litre, indique Sylvie Thibert, chargée de la gestion des risques sanitaires au Sedif. Depuis l'an dernier, nous faisons des campagnes de prélèvement tous les quinze jours, mais il y a peu de variations dans le temps ». Reste à savoir ce qu'il en est pour la santé humaine.



Problème: les experts ne disposent pas, ou peu, de données toxicologiques sur cette substance.

À la demande de l'Anses, Syngenta a mené des travaux sur l'animal afin de définir sa toxicité et, de là, calculer un seuil sanitaire définitif. Selon nos sources, les résultats devraient être publiés avant l'été. En attendant, l'Anses a fixé une valeur sanitaire maximale de 3 microgrammes/litre: il s'agit de la limite au-delà de laquelle l'exposition au métabolite du chlorothalonil est considérée comme dangereuse. Et l'a classé temporairement comme « pertinent » (soit potentiellement problématique) « par principe de précaution, au vu des informations disponibles sur la substance active mère, qui est classée cancérigène », précise Éléonore Ney.

DES GROS PRODUCTEURS ENTAMENT LEUR MUE

Si, finalement, ce métabolite s'avérait « non pertinent », donc considéré comme inoffensif, l'eau contaminée redeviendrait tout à fait potable. Une bonne nouvelle, du moins à court terme, pour les producteurs d'eau du robinet: de quoi attendre un peu pour équiper leurs stations de coûteux systèmes de filtration. En effet, les installations actuelles, à base de charbon actif ou d'osmoseur inverse, sont efficaces à retenir les pesticides classiques... mais pas toujours les micropolluants tels que les métabolites, plus petits.

Toutefois, les gros producteurs ont déjà entamé leur mue. « Sur nos trois usines de production, celle de Méry-sur-Oise dispose désormais d'une filière de traitement nanomembranaire, précise ainsi Sylvie Thibert du Sedif. Elle permet de ramener la qualité de l'eau que nous distribuons sous la limite de qualité réglementaire. » D'ici à 2032 au plus tard, le Sedif prévoit d'équiper de la même façon ses deux autres

usines de production, à Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne. Coût total ? Un milliard d'euros, qui sera répercuté en partie sur l'usager à raison de 20-40 centimes supplémentaires le mètre cube. Évidemment, seules les grosses structures peuvent s'équiper de cette façon, « ce qui fait craindre une qualité de l'eau du robinet à deux vitesses, notamment pour les agglomérations rurales qui n'ont pas forcément les moyens financiers », pointe Régis Taisne de la FNCCR.

LES POLLUANTS ÉTERNELS MIS EN CAUSE

Quid de toutes les autres molécules, inconnues à ce jour ? « En plus des listes de composés fixées par chaque Agence régionale de santé, les collectivités mènent de leur côté d'autres analyses, selon les techniques de mesures que maîtrisent les laboratoires agréés », reprend l'expert. Mais on ne sait rien, ou presque, des potentiels effets cocktail.

Certains opérateurs expérimentent les bioessais, pas encore reconnus pour les contrôles sanitaires officiels : ils consistent à mesurer les effets réels d'un échantillon d'eau sur des micro-organismes vivants (levures, larves, etc.). En cas d'anomalie, un ciblage doit permettre d'identifier la molécule ou l'association de molécules en cause.

Quant aux toxiques déjà connus, seul le dépassement de leur valeur sanitaire maximale peut conduire à une interdiction de consommer l'eau du robinet, décidée par le préfet.

« Dans ce cas, l'opérateur a l'obligation de donner de l'eau en bouteille... mais on sait aujourd'hui qu'elle est parfois loin de la qualité attendue », dit Yves Levi, professeur à la faculté de pharmacie de l'Université Paris-Sud.

Où se renseigner ?

- **Les données sur la qualité de l'eau du robinet sont publiques.** Vous pouvez consulter les résultats (régulièrement actualisés) dans chaque ville sur le site du ministère chargé de la Santé (www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11461).
- **Autre solution :** contacter votre mairie pour connaître les résultats des derniers contrôles sanitaires ; ils sont

normalement affichés et consultables sur son site Internet.

- **Enfin, une note de synthèse sur la qualité de l'eau du robinet est jointe annuellement à votre facture d'eau.** Si vous habitez un immeuble en copropriété, adressez-vous au syndic de copropriété, destinataire de la facture d'eau et de fait, de ces informations.

Or, parmi les diverses contaminations des eaux du groupe Nestlé, relevées par l'Anses, celle des PFAS, ces polluants dits « éternels » pour leur persistance, lève le voile sur la pollution généralisée de l'environnement. « Virtuellement, ils sont partout, sachant qu'il y a une disparité énorme

20 PFAS seront intégrés dans les contrôles sanitaires en 2026.

selon le territoire », relève Pierre Labadie, chimiste et spécialiste des PFAS. La région Auvergne-Rhône-Alpes fait partie des zones « à risque ». Selon les relevés d'avril 2024 publiés par son

Agence régionale de santé, on comptait six situations de non-conformité : elles dépassaient le seuil de 0,1 microgramme/litre pour la somme des 20 PFAS retenus par

l'Europe pour leur forte probabilité d'être retrouvés dans l'eau, et de s'accumuler dans les organismes. Plus de 156 000 personnes sont concernées. « Nous procédons à des analyses plusieurs fois par an sur les captages identifiés comme pollués, explique Christel Lamat, responsable régionale des eaux à l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes. Au bout d'un an, si la situation est identique, l'ARS demande aux opérateurs de mettre en place un plan d'action, que ce soit changer de ressource, établir une interconnexion avec un autre réseau pour "dissoudre" les polluants ou encore mettre en place un traitement au charbon actif spécifique pour les PFAS... Cela sans attendre 2026. » Soit l'année à partir de laquelle ces molécules seront obligatoirement intégrées aux contrôles sanitaires.

UN PLAN D'ACTION POUR LA QUALITÉ DE L'EAU

Mais combien de temps persistent-elles dans les eaux, souterraines et superficielles ? Faut-il rechercher d'autres PFAS potentiellement toxiques ? Car, en pénétrant dans l'organisme via l'eau, les aliments ou l'air, ces molécules chimiques peuvent avoir de multiples effets délétères : augmentation du taux de cholestérol, cancers, effets sur la fertilité et le développement du fœtus, sur le foie, sur les reins, etc. « Nous n'avons pas beaucoup de recul,



reconnait Christel Lamat. Et la liste des 20 PFAS recherchés devrait évoluer au fil des connaissances. Cela étant, les concentrations que nous retrouvons actuellement sont stables, entre 0,1 et 0,3 microgramme par litre. » Pas forcément de quoi rassurer l'usager. D'autant que l'on ignore encore si cette limite le protège parfaitement. Quoi qu'il en soit, la décision a été prise, au niveau des autorités sanitaires nationales, de ne pas interdire la consommation de l'eau. Du moins tant que la présence de PFAS reste dans ces limites. En parallèle, le plan d'action destiné à rétablir la qualité de l'eau distribuée doit être mis sur pied le plus rapidement possible.

L'OMNIPRÉSENCE DES MICROPOLLUANTS

À savoir s'il faut encore boire de cette eau, plusieurs des experts interrogés rappellent que l'eau du robinet ne constitue qu'un très faible contributeur à l'exposition aux micropolluants, comparée à l'alimentation. La règle numéro un est de se renseigner sur l'état de l'eau de son robinet (voir encadré ci-contre). « Il est pertinent de s'interroger plus globalement sur notre environnement domestique, remarque Christel Lamat. Cela peut conduire, par exemple, à supprimer les ustensiles de cuisine susceptibles de contenir des PFAS, mais aussi à éviter de chauffer ses aliments dans des plats en plastique pour éviter l'ingestion de microplastiques, à aérer régulièrement son logement, etc. » N'oublions pas que cette omniprésence de micropolluants tient, avant tout, aux activités humaines, industrielles et agricoles. Leur meilleure prise en compte devient urgente; elle passe nécessairement par une réglementation plus stricte des usages des produits chimiques, quels qu'ils soient. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS

Les bons outils pour filtrer

Carafes filtrantes, osmoseurs, filtres sous évier ou ultraviolets garantirait une eau plus saine, débarrassée des polluants, microbes ou mauvaises odeurs. Des promesses... bien éloignées de la réalité.

L'eau du robinet est en France l'aliment le plus contrôlé. Et, à de très rares exceptions, elle est potable partout. Pour autant, les dispositifs de filtration rencontrent un grand succès. Certains consommateurs les utilisent pour supprimer un goût qu'ils n'apprécient pas ou limiter la formation

de calcaire. D'autres espèrent éliminer les résidus de pesticides, traces de médicaments ou PFAS. Seuls les osmoseurs éliminent ces polluants, mais pas totalement, comme le montre une étude récente. Enfin, l'Anses précise que mal employés, certains systèmes de filtration peuvent altérer la qualité de l'eau.

LA CARAFE FILTRANTE DU CHARBON ACTIF POUR LE GOÛT

C'est le dispositif de filtration le plus employé : 20% des foyers français en seraient équipés, d'après une étude de l'Anses. Avant toute chose, rappelons que cet appareil, commercialisé sous différentes formes par Brita, Philips, Aarke ou Waterdrop n'est pas conçu pour rendre potable une eau qui ne l'est pas !

Le chlore est piégé

Le fonctionnement repose sur un filtre composé d'une grille au maillage très fin, qui capture les plus grosses particules. Mais l'essentiel de la filtration est assuré par du charbon actif et des résines échangeuses d'ions. Composé de pores et cavités microscopiques, le charbon actif piège des éléments présents dans l'eau, notamment le chlore qui peut altérer son goût. D'après certains fabricants, le filtre retiendrait aussi les pesticides, herbicides, voire hor-

mones, mais aucune étude récente n'a permis d'évaluer l'efficacité sur ces polluants. Par ailleurs, les billes de résine, chargées électriquement, capturent une petite partie des ions responsables de la formation du calcaire ainsi que certains métaux (plomb, cuivre...), et rejettent en contrepartie d'autres ions, tels que le sodium.

Conserver 24 heures au frais

Dans un rapport de 2017, l'Anses précise qu'il convient de respecter les durées d'utilisation préconisées par le fabricant, car un filtre saturé peut relarguer certains des contaminants piégés. En outre, l'eau filtrée doit être conservée au réfrigérateur pour éviter le développement des bactéries, et consommée dans les 24 heures. ●



L'OSMOSEUR EFFICACE SUR LES POLLUANTS MAIS TRÈS CHER

L'osmoseur est le seul dispositif à destination des ménages capable de filtrer les polluants, les métaux lourds et autres produits chimiques contenus dans l'eau courante. L'appareil éliminerait même quasiment tous les PFAS, d'après une étude parue en 2020 dans le journal *American Chemical Society*.

Un osmoseur domestique, en général installé sous l'évier, se compose de plusieurs filtres. Le premier retient les particules en suspension qui pourraient s'être ajoutées à l'eau durant son transport vers l'habitation. Vient ensuite un filtre à charbon actif, qui élimine le chlore. L'eau, mise sous pression, passe enfin

au travers d'une membrane d'osmose inverse qui la rend quasiment pure. Au point de ne plus contenir de minéraux pourtant essentiels à notre santé.

Très consommateur d'eau

Certains osmoseurs ajoutent une cartouche reminéralisante en fin de cycle, afin de pallier ce problème. L'installation d'un adoucisseur d'eau en amont peut s'avérer nécessaire si l'eau est trop dure, car le calcaire peut affecter son fonctionnement. Bien que très efficace, ce dispositif souffre de plusieurs inconvénients.



D'abord son prix : comptez au moins 500 € pour un modèle familial, installation comprise (sans l'adoucisseur éventuel), auxquels il faut ajouter le coût des filtres, à remplacer tous les six mois à un an. Et surtout, l'osmoseur rejette en moyenne entre trois et cinq litres d'eau pour chaque litre d'eau filtrée, et plus encore si l'on y associe un adoucisseur. Pas très bon pour l'environnement... ●

TROIS SOLUTIONS DANS L'AIR DU TEMPS PEU OU PAS D'ÉTUDES POUR LES CONFIRMER

Le filtre sous évier

Cet appareil fonctionne sur le même principe que les carafes filtrantes. Une cartouche, à remplacer régulièrement, contient du charbon actif qui filtre le chlore et certains métaux. Des fabricants annoncent parfois une élimination de polluants divers (pesticides, résidus de médicaments, bactéries...), mais aucune étude ne vient le corroborer.

Attention aux modèles qui se branchent sur l'arrivée d'eau froide sans dérivation vers un robinet annexe. Toute l'eau sera filtrée alors que ce n'est pas nécessaire pour se laver les mains ou la vaisselle.

Le binchontan

Présenté sous la forme d'un bâton, ce charbon végétal issu de la carbonisation

d'une variété de chêne est traditionnellement employé au Japon pour filtrer l'eau. Ce n'est rien d'autre que du charbon actif. Mais, au contraire des carafes, où l'eau traverse la cartouche pour être filtrée, le binchontan doit être plongé dans le récipient contenant l'eau du robinet, qui est censée être purifiée en huit heures environ. Intuitivement, l'efficacité semble moindre puisque le charbon n'attire pas les polluants ; il retient seulement ceux qui touchent sa surface. Le bâton doit être changé tous les six mois environ.

Les perles de céramique

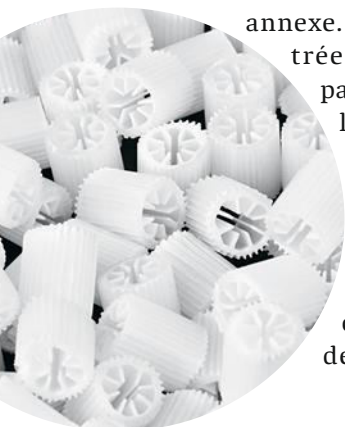
Théorisées par Teruo Higa, un biologiste japonais, les micro-organismes efficaces (EM) sont une classe de micro-organismes "bénéfiques" qui amélioreraient la santé et l'hygiène humaine lorsqu'ils sont combinés. Dans le cas des perles, les céramiques sontensemencées par ces EM, avant

d'être cuites à 1 200 °C. Malgré ce traitement pour le moins définitif, les micro-organismes resteraient actifs et purifieraient l'eau en décomposant les substances dangereuses... Le tout en lui conférant un pouvoir régénérateur et antioxydant. Évidemment, aucune étude ne vient, là encore, confirmer ces allégations. ●

PHILIPPE FONTAINE

BON À SAVOIR

Fonctionnant sur secteur, le filtre UV se compose d'une lampe qui émet des ultraviolets calibrés à une longueur d'onde spécifique, afin d'éliminer bactéries et virus présents dans l'eau qui le traversent. En revanche, ce dispositif n'a aucun effet sur les contaminants physiques ou chimiques. Pour cette raison, il est nécessaire de l'associer à un autre système, par exemple un filtre à charbon actif ou un osmoseur.





LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

- **2** Lundi au vendredi à **10h30**
Samedi à **10h40**
- **3** Lundi au vendredi à **10h45**
Samedi à **11h15**
- **4** Lundi, mardi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche à **19h45**
- **5** Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi à **14h30**

franceinfo:

Lundi, mardi, mercredi,
jeudi et vendredi
à **13h00** et **18h00**
Samedi et dimanche
à **13h00** et **20h00**

En replay sur **france.tv**



Près de 500
émissions ConsoMag
à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



LOCATION ET PUNAISES DE LIT

Avec la Confédération nationale
du logement (CNL)

Première diffusion le lundi 10 juin

LA FACTURE D'ÉNERGIE : COMPRENDRE ET COMPARER

Avec la Confédération
syndicale des familles (CSF)

Première diffusion le mardi 11 juin

COMMENT BÉNÉFICIER DE LA NOUVELLE PRIME « MA PRIME ADAPT » POUR AMÉNAGER SON LOGEMENT

Avec le Conseil national
des associations familiales
laïques (Cnafal)

Première diffusion le mercredi 12 juin

RÉPARATIONS LOCATIVES

Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (Afoç)

Première diffusion le jeudi 13 juin

JO/JOP : AVOIR LES BONS RÉFLEXES POUR LES TRANSPORTS ET LES DÉPLACEMENTS

Avec Familles rurales

Première diffusion le vendredi 14 juin

LE COMPOST POUR GÉRER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

Avec l'ADEME et l'INC

Première diffusion le mardi 18 juin

SPÉCIAL ARGENT

Avec la Banque de France

ASSURER SON ANIMAL DE COMPAGNIE : CE QU'IL FAUT SAVOIR

Première diffusion le lundi 24 juin

UNE DETTE PEUT-ELLE ÊTRE PRESCRITE ?

Première diffusion le mardi 25 juin

LES DOCUMENTS QUI PEUVENT ÊTRE DEMANDÉS AUX FUTURS LOCATAIRES

Première diffusion le mercredi 26 juin

COMMENT ÉCONOMISER SUR LES FRAIS DE SANTÉ

Première diffusion le jeudi 27 juin



Lucie Martinez

La présentatrice
de ConsoMag vous
donne rendez-vous
sur France Télévisions
et sur les réseaux sociaux.
Pour intervenir dans ConsoMag,
rejoignez-nous sur les réseaux.

Médicaments Des détournements souvent dangereux

Enquête

Perdre du poids, gagner des fesses ou de la poitrine... Certains prennent des médicaments uniquement pour bénéficier de leurs effets secondaires. Une tendance problématique banalisée par les réseaux sociaux.

Quel point commun entre le milliardaire Elon Musk, l'ancien Premier ministre britannique Boris Johnson et la star de télé-réalité Khloé Kardashian ? Tous ont pris un analogue du GLP-1 pour perdre du poids. Pourtant, aucun d'entre eux ne souffre de diabète ou d'obésité sévère, les seules indications pour lesquelles cette famille de molécules est officiellement autorisée aux États-Unis comme en Europe.

QUAND L'INDICATION INITIALE EST DÉVOYÉE...

Depuis plus d'un an, les analogues du GLP-1 (Ozempic, Trulicity, etc.) sont les stars des réseaux sociaux où l'on vante leur effet coupe-faim. Un emballement médiatique qui touche d'autres médicaments influençant la silhouette.

Qu'ils soient détournés de leur indication initiale ou conduisent à un abandon de traitement, quels sont-ils et quels sont les risques ? Les analogues du GLP-1, comme le liraglutide (Victoza, Saxenda), le dulaglutide (Trulicity) ou le sémaglutide

L'usage s'est développé grâce à des prescriptions hors AMM.

(Ozempic, Wegovy) ont été initialement développés pour traiter le diabète de type 2 car ils stimulent la production d'insuline. Ils induisent une sensation de satiété et favorisent ainsi une perte de poids allant jusqu'à 15 % ! Certains ont donc aussi été autorisés pour traiter l'obésité sévère (comme Wegovy ou un autre analogue du GLP-1, Mounjaro).

Mais, depuis 2022, un usage détourné s'est développé grâce à des prescriptions dites hors autorisation de mise sur le marché (AMM), voire des ordonnances falsifiées. Ils sont utilisés par des personnes

non obèses pour perdre rapidement quelques kilos.

En novembre dernier, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) déclarait ainsi qu'en France, « parmi les patients utilisant Ozempic, 1,4 % étaient considérés en mésusage. Pour Trulicity, la part de mésusage évaluée s'élevait à 0,3 %. Ces taux s'appuient uniquement sur les chiffres de remboursement et ne reflètent probablement pas toute l'ampleur de ces mésusages. » Inquiète, l'ANSM a mis sur pied un comité scientifique temporaire pour surveiller ce phénomène et le risque de pénurie qu'il engendre (lire *Des tensions d'approvisionnement* p. 32).

PEU D'INFORMATIONS SUR LES RISQUES

Quels dangers y a-t-il à consommer ces médicaments ? « Des troubles gastro-intestinaux et des douleurs associées, des occlusions intestinales, de la fatigue, de la tachycardie ou une chute de cheveux... répond le Pr Jean-Luc Faillie, pharmacologue au CHU de Montpellier et





chargé du suivi de pharmacovigilance de ces médicaments en France. Autant d'informations figurant sur la notice mais rarement données sur les réseaux sociaux ou dans les articles vantant ces coupe-faim miraculeux... » Le professeur met aussi en garde : « Chez les femmes, les analogues du GLP-1 doivent être systématiquement associés à une contraception car ils

BON À SAVOIR

Certains sites web proposent, par exemple, d'acheter des médicaments en ligne (Ozempic, Saxenda ou Wegovy) contre le diabète. Il suffit de remplir un formulaire, et ils expédient les médicaments. C'est illégal et dangereux : ces médicaments peuvent être des faux.

pourraient présenter des risques pour le fœtus en cas de grossesse ».

Plus grave, il existe aussi un risque de pancréatite aiguë, de colique hépatique, et même un surrisque de cancer de la thyroïde. « Aux États-Unis, c'est clairement notifié et ces médicaments sont déconseillés aux personnes ayant des antécédents. Mais, en Europe, l'Agence du médicament (ANSM) estime que, pour l'instant, les données sont insuffisantes pour mettre en garde sur ce point », regrette le Pr Faillie.

UN ANTIALLERGIQUE TENDANCE SUR TIKTOK

À l'opposé de l'effet coupe-faim, c'est l'effet fesses rebondies à la Kim Kardashian qui vaut à un médicament antiallergique de devenir tendance sur TikTok... Le Periacetine, un antihistaminique disponible sans ordonnance, est ainsi sous surveillance de l'ANSM pour mésusage

L'engouement engendre une pénurie au détriment des vrais patients.

depuis deux ans. L'Agence rappelle qu'il peut entraîner « l'apparition d'effets indésirables tels qu'une somnolence, une baisse de la vigilance, une rétention

d'urine, une constipation, des palpitations cardiaques ou une mydriase [dilatation de la pupille, NDLR] ». Si le mésusage de ce médicament peut atteindre 70 % dans certains pays africains, il n'est pour l'instant pas chiffré en France. Mais, d'après la Société française de pharmacologie et de thérapeutique, des cas ont été rapportés aux centres régionaux de pharmacovigilance en 2023.

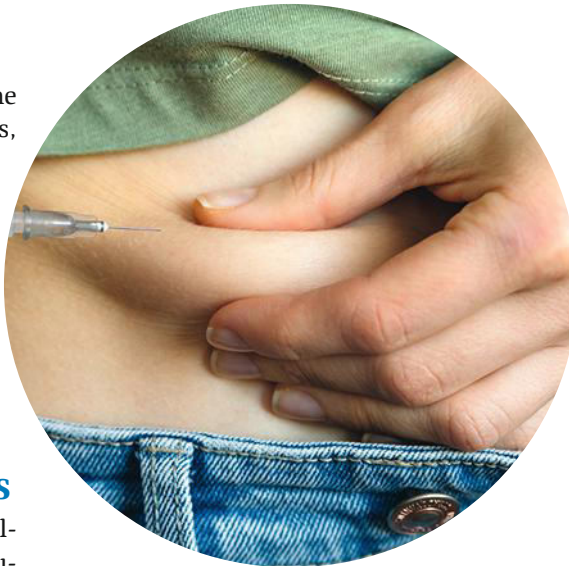
Mésusage plus difficile à discerner, le recours à la pilule œstroprogestative pour gagner une taille de soutien-gorge ! Cette fois, pas de marché parallèle mais les gynécologues savent que les demandes de prescription ne sont pas toujours motivées par un besoin de contraception. Les œstrogènes, surtout s'ils sont trop

dosés, peuvent en effet entraîner une rétention d'eau au niveau des seins, qui les rend plus lourds et plus volumineux. On parle de mastodynie. Mais si celle-ci peut représenter un motif (plus ou moins caché) de demande de prescription, c'est pour d'autres un motif d'arrêt: la mastodynie est parfois douloureuse.

DES EFFETS SECONDAIRES POUR LES VRAIS MALADES

L'effet des médicaments sur la silhouette n'est effectivement pas seulement la porte ouverte aux mésusages. Cela peut aussi conduire à des abandons ou des refus de traitement, ou une mauvaise observance. Paradoxalement, les analogues du GLP-1, détournés pour leur effet coupe-faim, peuvent gêner les vrais patients. Ainsi, le Dr Jean-François Thébaut, vice-président de la Fédération française des diabétiques fait remarquer que « certains malades qui ne souffrent pas de problème de poids sont très gênés par l'amaigrissement important que ces médicaments provoquent. Rappelons d'ailleurs que dans la prise en charge du diabète associé à un surpoids, l'objectif est de perdre 5, voire 10 % de poids, or ces médicaments en font perdre jusqu'à 15 % ».

Quant à l'insuline, elle pose le problème inverse: « Cette hormone stimule l'appétit et la prise de muscles,



elle favorise donc la prise de poids. On sait que certains malades n'hésitent pas à réduire au maximum les doses, parfois au péril de leur vie, pour limiter ce phénomène, explique le Dr Thébaut. Il n'existe pas, à ma connaissance, d'études particulières sur ce sujet mais c'est particulièrement dangereux à l'adolescence, où la question du poids est importante et la mal-observance du traitement à son maximum. Avec, pour conséquence, un risque d'acidocétose » [complication aiguë du diabète de type 1 pouvant conduire à une hospitalisation, NDLR].

DES SUJETS À ABORDER AVEC LE MÉDECIN

Les traitements favorisant la prise de poids sont très nombreux: antihistaminiques, neuroleptiques, antidépresseurs et stabilisateurs de l'humeur,

mais aussi antiépileptiques, bêta-bloquants pour réguler la fonction cardiaque, anti-inflammatoires de la famille des corticoïdes. Ils influencent en favorisant la rétention d'eau par exemple, l'appétit ou, au contraire, les dépenses énergétiques. « À notre époque où la fascination pour la silhouette idéale est majeure et empêche parfois de se soigner correctement, la prise de poids associée à un traitement est un sujet qui doit être discuté entre le médecin et son patient. Elle ne peut être acceptée que lorsque le traitement a un effet majeur sur la maladie », déclare le Dr Jean-Pierre Thierry, médecin en santé publique et conseiller médical de France Assos Santé.

GARDER DU RECUL SUR LA PRESCRIPTION

L'impact sur la silhouette est parfois décisif pour l'observance du traitement.

La balance bénéfique/risque doit toujours être examinée.

D'où l'importance d'envisager des mesures permettant de limiter la prise de poids (rééquilibrage alimentaire, activité physique) et parfois d'interroger la pertinence de la prescription

(ce médicament est-il indispensable, peut-il être remplacé par un autre ?).

Cela vaut pour les médicaments engendrant une prise de poids comme ceux entraînant, chez l'homme, une hypertrophie des glandes mammaires (gynécomastie). Ils sont très variés: c'est, par exemple la flutamide contre le cancer de la prostate; la spironolactone contre l'hypertension; la dompéridone contre les nausées; le finastéride contre la perte de cheveux... mais avec des effets plus ou moins prononcés suivant les patients – et réversibles à l'arrêt du traitement. « Quel que soit le type de médicaments, la balance bénéfique/risque doit toujours être examinée au regard de chaque situation individuelle », insiste le Pr Jean-Luc Faillie. ● ÉMILIE GILLET

Des tensions d'approvisionnement

L'engouement mondial pour les analogues du GLP-1 a généré d'importantes tensions d'approvisionnement. « Depuis décembre, en France, plus aucun nouveau traitement ne peut être initié chez un diabétique car les dosages les plus faibles

[recommandés en début de prise en charge, NDLR] ne sont plus disponibles. C'est une perte de chance importante », regrette le Dr Jean-François Thébaut, vice-président de la Fédération française des diabétiques. Les laboratoires distribuent leurs médicaments là

où c'est le plus intéressant financièrement pour eux. La politique française, avec des prix des médicaments très bas, ne nous est pas favorable. » Un sujet sur lequel le comité scientifique temporaire de l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) devrait bientôt s'exprimer.



Pour vos enfants, vos petits-enfants

4 numéros par an
 21 € au lieu de ~~23,60 €~~
 (prix de vente au numéro : 5,90 €)

LES AVANTAGES DE L'ABONNEMENT

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

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

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

Scannez le QR code pour souscrire un abonnement directement en ligne



BULLETIN D'ABONNEMENT

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

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

Madame Monsieur

Nom
 Prénom
 N° rue
 Complément d'adresse

 Code postal
 Ville

Bénéficiaire de l'abonnement

Nom
 Prénom
 Rue
 Complément d'adresse
 Code postal
 Ville
 Date de naissance : *Facultatif*

Je choisis de régler par :

chèque bancaire à l'ordre de 60 Millions de consommateurs
 carte bancaire
 N° :
 Expire fin :

Date et signature obligatoires



Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/07/2024. Le premier numéro de l'abonnement de 60 millions Junior sera livré au bénéficiaire sous un délai de 15 jours après la réception de votre bulletin d'abonnement. Vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception du premier numéro. La collecte de vos données personnelles et de celles du bénéficiaire est réalisée par le prestataire de gestion des abonnements sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation, éditeur de 60 millions Junior, à des fins de gestion de l'abonnement. Les données personnelles du bénéficiaire sont exclusivement collectées pour la gestion de l'envoi des numéros. Elles ne seront pas utilisées pour de la prospection commerciale et ne seront cédées à aucun organisme extérieur. Vous avez un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, d'opposition et d'effacement de vos données et vous pouvez définir vos directives post mortem à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à compter de votre dernier achat. Nous utiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case . Vos données pourront être cédées à des organismes extérieurs (presse et collecte de dons) sauf opposition en cochant cette case Conditions générales d'abonnement et politique de confidentialité disponibles sur www.60millions-mag.com.

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par PHILIPPE FONTAINE

PERMIS DE CONDUIRE

Permis de savoir aussi

Le portail mespoints.permisdeconduire.gouv.fr, se dote de nouvelles fonctions. Pour chaque visiteur identifié, il répertorie les dates et lieux de ses infractions et le nombre de points qui lui ont été retirés, ainsi que la date de leur restitution. Mais aussi les stages de sensibilisation à la sécurité routière réalisés et les points récupérés. Enfin, le relevé d'information restreint (justificatif des droits de conduire pour un assureur, un employeur ou pour la conduite à l'étranger...) est accessible via l'onglet Documents. ●



Question de droit ?



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

La livraison de mon salon de jardin a été reportée trois fois. Dois-je accepter ?

NON. Rien ne vous oblige à accepter un report de livraison. Lorsque la date ou le délai mentionné au contrat est dépassé, ou dans les 30 jours suivant sa conclusion en cas d'absence de date ou de délai, si le vendeur ne s'exécute pas (sauf cas de force majeure), vous pouvez le mettre en demeure, en recommandé avec avis de réception, de vous livrer dans un délai raisonnable (8 à 10 jours). Au-delà, si vous ne recevez toujours rien et si vous le souhaitez, vous pouvez annuler votre contrat. Il prendra fin à la réception de votre lettre, sauf livraison entre temps. Le professionnel doit alors vous rembourser la totalité des sommes versées, au plus tard, dans les 14 jours suivants la dénonciation du contrat. ●

➔ Lire sur inc-conso.fr :
« La livraison : vos droits et recours »



14 000 000

C'est le nombre de cartes SIM actives sur les réseaux 5G au

31 décembre 2023 en France, soit 17 % seulement du total des cartes SIM. Une croissance limitée par le fait que l'accès à la 5G nécessite un téléphone compatible, et aussi parce que les applications tirant parti de la 5G sont encore rares.

L'Europe à vélo

Pour accompagner le développement du vélo, l'Union européenne vient d'adopter une proposition de déclaration européenne sur l'utilisation du vélo. Le texte compte 36 principes, qui serviront à la rédaction des futures lois européennes, dans le cadre du Pacte vert. Y figurent l'aménagement d'autoroutes cyclables, pour relier les zones rurales et périurbaines aux centres-villes. Ou encore un objectif de baisse de 50 % de la mortalité des cyclistes d'ici 2030, en mettant l'accent sur la sécurité des infrastructures et la formation des jeunes. Pour promouvoir son usage, le texte propose une baisse de la TVA pour la vente, la location ou la réparation. ●





Rétropédalage Pass... et impasses

Parcourir la France en TER ou Intercités pour 49 € par mois sera possible uniquement cet été, et seulement pour les moins de 27 ans.

Le Pass rail va finalement voir le jour. Mais au prix de nombreuses limitations. Pour rappel, ce dispositif a été annoncé le 4 septembre 2023 par Emmanuel Macron, sur la chaîne YouTube HugoDécrypte. Confirmé quelques jours plus tard par Clément Beaune, il devait consister en un abonnement inspiré du modèle allemand Deutschlandticket, permettant de voyager sans limitation, et quel que soit son âge, sur les trains Intercités et TER, pour 49 € par mois.

Financé à 80 % par l'État, le Pass rail a été vidé de sa substance

Le président avait déclaré : « *Toutes les régions qui sont prêtes à le faire avec l'État : banco !* » Mais toutes n'ont pas manifesté le même enthousiasme. Trois présidents de régions, au départ récalcitrants, ont finalement donné leur accord le 3 avril dernier. Mais le Pass rail, financé à 80 % par l'État, s'est largement vidé de sa substance.

D'abord, seuls les moins de 27 ans pourront en profiter. Ensuite, le Pass rail ne fonctionnera qu'en juillet et août, et non toute l'année comme annoncé en premier

lieu. Et seuls les TER et les trains Intercités de jour et de nuit sont concernés. Or, comme la majorité des Intercités desservent les régions depuis Paris (à l'instar de la totalité des trains de nuit), il faudra faire preuve de patience pour rejoindre certaines destinations (9 h 43 pour un trajet Lyon-Quimper, contre 6 h 19 en TGV).

Il y aura un prix à payer en passant par Paris

La région Île-de-France est exclue du dispositif, même si les jeunes franciliens pourront bénéficier du Pass, pour se rendre en province en empruntant un Intercités au départ d'une gare parisienne.

En revanche, si un jeune des Hauts-de-France souhaite aller à Limoges en passant par Paris, il devra payer un ticket de métro à 4 € (du 20 juillet au 8 septembre, à l'occasion des JO 2024) pour la correspondance entre la gare du Nord et la gare d'Austerlitz. De même, un Nantais voulant visiter Disneyland Paris déboursera 6 € pour le RER. Le gouvernement a annoncé vouloir étendre le dispositif à l'Île-de-France dès 2025. ● P. F.

Voitures à la casse ? Une seconde vie

Publiée au *Journal officiel* le 6 avril, la loi sur le réemploi des véhicules autorise le don des voitures classées Crit'Air 3 ou mieux, destinées à la casse dans le cadre de la prime à la conversion, aux garages et loueurs solidaires. Ceux-ci pourront les louer, pour une somme modique, aux personnes défavorisées dans le cadre de l'insertion professionnelle. ●

DISSUASIF Mise à jour payante

Le compte à rebours a commencé pour le système d'exploitation Windows 10. À partir du 14 octobre 2025, Microsoft ne fournira plus les mises à jour de sécurité. Mais dans une note du 2 avril, la firme a indiqué que les entreprises bénéficieraient d'une continuité du service durant un an, en échange d'un abonnement de 61 \$ (56,20 €) par système d'exploitation installé. Ce prix doublera en 2026. Une mesure dissuasive, qui vise à accélérer la migration vers Windows 11. Le site américain Windows central a eu accès à un document interne de Microsoft qui indique que ce dispositif pourrait être proposé aux particuliers. Mais le prix n'a pas été divulgué. Selon l'éditeur de logiciels StatCounter, 70 % des ordinateurs français sont équipés de Windows 10. ●



Internet

Méfiez-vous des avis et des notes biaisés

Enquête

Publications de faux avis, suppressions ou rejets d'évaluations trop critiques, intimidations... Des entreprises ne reculent devant rien pour afficher la meilleure note possible sur Internet. «60» a enquêté.

Avant d'acheter un produit sur Internet ou de réserver au restaurant, c'est devenu un réflexe pour de nombreux Français : regarder sur son téléphone les avis déposés sur Google, Pages jaunes ou encore Trustpilot. Selon une étude publiée en 2023 par la société Partoo, qui aide les commerçants à améliorer leur visibilité sur la toile, plus de 50 % des internautes interrogés disent consulter les évaluations en ligne avant de se déplacer en magasin. Et si la note est inférieure à 3,5/5, la majorité des sondés ne s'y rendent pas !

DES STRATÉGIES POUR AVOIR LE MEILLEUR AVIS

Conscients de l'importance des avis publiés, les professionnels multiplient les stratégies pour afficher la meilleure note possible. Certaines, comme la collecte d'avis après un achat, souvent moins virulents que les évaluations spontanées, ou la résolution de problèmes entraînant

la suppression de mauvaises évaluations, sont parfaitement honnêtes. D'autres, plus agressives ou sournoises, méritent un zéro pointé.

CERTAINS VONT JUSQU'À L'INTIMIDATION

Pas gênées, certaines sociétés n'hésitent pas à mettre la pression sur leurs clients et cherchent à les intimider pour qu'ils retirent un avis déplaisant.

« Avant d'acheter une maison, j'ai fait appel à une société pour repérer d'éventuels vices cachés, raconte Agnès, qui nous a écrit. Après cet audit facturé 1 070 €, et qui n'a détecté aucune anomalie, j'ai découvert après l'acquisition que le faitage n'avait pas été réalisé correctement. La facture a été salée : 37 000 € de travaux. » Après de nombreux échanges avec la société, restés vains, Agnès, déterminée à obtenir réparation, publie trois commentaires sur les sites de notation Verifweb, Trustpilot et Pages Jaunes. Des avis certes négatifs, mais factuels et pondérés.

Quelques jours plus tard, elle reçoit un courrier de la part du profession-

nel décrié, rappelant que des propos diffamatoires peuvent être sanctionnés d'une amende de 12 000 € ! « En ouvrant ce courrier, j'étais en colère et désespérée, se souvient Agnès. J'ai trouvé déplacé d'être menacée, alors que je tenais des propos mesurés. En dépit de cette lettre, j'ai laissé mes commentaires en ligne et le professionnel ne m'a plus jamais contactée. Mais combien ont déjà cédé à ce genre de chantage ? »

Le procédé est connu. « Il arrive que des entrepreneurs, mal conseillés, réagissent vertement à la lecture d'un mauvais avis et tentent d'intimider leur auteur », constate Me Sadry Porlon, qui défend des clients poursuivis pour avoir prétendument abusé de leur droit à la liberté d'expression.

PIRE : LES PROCÉDURES BAILLONS

Et parfois, des professionnels poussent le bouchon plus loin, en lançant des procédures baillons. « Elles peuvent aussi bien viser des particuliers que des sociétés, explique Maître Porlon. En général, les entreprises qui lancent de telles procédures savent que leur motif de plainte est illégi-

time. Mais elles espèrent que la personne poursuivie, sous pression nerveuse et financière, supprimera son commentaire avant que l'affaire ne soit tranchée par un juge. »

Nicolas Lemonnier, fondateur du site reclameici.fr, qui assiste les particuliers dans leurs litiges avec des entreprises, dit subir ce genre d'attaque. « Voilà plus d'un an que je

Des clients poursuivis pour abus de droit d'expression !

reçois avis d'huissiers et autres courriers de mise en demeure par les Autoroutes Paris-Rhin-Rhône, m'intimant de supprimer des commentaires négatifs d'internautes, s'agace-t-il. Depuis le début de la procédure, j'ai dépensé des milliers d'euros en frais de justice, qui ne seront pas tous remboursés, selon l'article 700 du code de procédure civile, si je gagne aux tribunaux. »

Contacté, le gestionnaire d'autoroutes APRR, qui poursuit le fondateur de RéclameIci pour pratiques trompeuses, l'accuse de proposer un espace de résolution de litiges faisant ombrage à son propre service clients. « C'est insensé, rétorque Nicolas Lemonnier. Il est bien précisé aux utilisateurs que mon espace n'est pas le canal de résolution de litiges officiels. Ce motif invoqué est un faux prétexte pour faire supprimer des commentaires gênants. »

LES LIMITES D'AVIS VÉRIFIÉS

Moins frontales, d'autres méthodes sont utilisées par certaines entreprises pour soigner leur image sur Internet. Plusieurs consommateurs,

après un achat en ligne, ont ainsi été contactés par téléphone par le vendeur, pour donner leur avis. « Comme je n'étais pas satisfaite du produit, l'entreprise ne m'a pas donné la possibilité de laisser une évaluation dans le bloc dédié aux avis vérifiés du site », s'offusque notamment Chantal. Un

écrémage en amont des évaluations négatives qui biaise les notes moyennes affichées.

Un lecteur, qui nous a contactés, s'agace du fonctionnement d'Avis vérifiés, qui se présente

comme un tiers de confiance entre les clients et les professionnels. « C'est l'école des fans chez eux, tance

Jean-Michel. Si on ne met pas une excellente note, l'avis n'est pas publié. Et quand on veut en déposer un de manière spontanée, il faut présenter une preuve d'achat. C'est décourageant. »

Dans sa charte de transparence consultable en ligne, avis-verifies.com liste les nombreuses raisons pour lesquelles une évaluation peut être rejetée. Si la note ne correspond pas au commentaire – ce qui n'est pas



si évident à déterminer –, l'évaluation peut être invalidée. Même sentence si elle ne comporte pas suffisamment d'éléments de description ou si elle mentionne le nom d'un concurrent.

« La décision de refuser de publier un avis peut être seulement prise par un modérateur de la plateforme et pas par les entreprises », veut rassurer Auriane Buricand-Lafond, responsable qualité d'Avis vérifiés. « Nous demandons, par ailleurs, à tous les clients de justifier leur expérience avec une preuve d'achat. C'est, à nos yeux, le moyen le plus efficace de lutter contre la publication de faux avis. »

UNE POLITIQUE DE MODÉRATION ATTENDUE

Un business qui semble florissant. Il suffit de taper « achats d'avis » sur Google pour tomber sur une myriade de sites proposant la publication d'évaluations rédigées sur mesure. Début avril, par exemple, la plateforme avisverif.com facturait 109 € les 10 avis Google incluant des commentaires dictés par l'acheteur ! « Afin d'avoir un effet naturel et d'éviter tout soupçon des algorithmes des plateformes, nous ne pouvons pas dépasser un quota par jour, détaillait même le site. Pour Google, c'est entre deux et trois avis par jour, et pour les



autres plateformes (Facebook, TripAdvisor, Trustpilot...), nous sommes à cinq avis par jour. » Hasard ? Mais un mois plus tard, le site ne répondait plus ! Car heureusement, Google modère les évaluations douteuses et garantit, sur son site support, « que les avis affichés sont authentiques, pertinents et utiles ». Enfin pas tout à fait.

Quand on laisse la souris sur le "i" à droite de Google avis, le message suivant apparaît : « Google ne vérifie pas les avis, mais recherche et supprime les faux contenus lorsqu'ils sont identifiés. »

Une déclaration qui rentre en contradiction avec son engagement pris sur son site support, et qui pourrait

Google manque de transparence dans sa modération.

être considérée comme une pratique commerciale trompeuse. Contactée par «60» au sujet de sa politique de modération, l'entreprise américaine n'a pas répondu.

En 2022, Google a été condamné par la cour d'appel de Dijon pour sa manière de recueillir des avis. Motif ? Le géant avait publié des mauvaises notes déposées sur une chambre d'hôtes en Saône-et-Loire, le Château de Balleure. « Les évaluations étaient envoyées par mégard via la fonctionnalité push de Google maps, qui proposait de laisser un avis aux utilisateurs passant à proximité du domaine, raconte Raoul Salama, propriétaire des lieux. Après un long bras de fer, Google a été sommé de révéler l'identité des évaluateurs mystère, qui ont admis n'avoir jamais été clients du Château. In fine, les avis ont été supprimés... six ans après leur publication ! »

NOS CONSEILS POUR NE PAS VOUS FAIRE ABUSER

C'est dire si les fausses évaluations peuvent persister. Pour ne pas être abusé par des contenus farfelus, attention d'abord aux avis laudatifs de plusieurs paragraphes comportant des photos mettant en avant des produits. Il s'agit souvent d'avis frauduleux publiés par les acheteurs, mais sous la dictée des vendeurs. En contrepartie de leur publication, les professionnels peuvent proposer un remboursement intégral de l'article ou un bon d'achat pour une prochaine commande !

Allez aussi regarder les profils détaillés des noteurs en cliquant sur leur icône ou leur pseudo : si l'internaute n'a déposé que des avis 5 étoiles, on peut mettre en doute son esprit critique... Et si plein de notes positives sont publiées le même jour sur un produit spécifique, il s'agit certainement d'une campagne visant à remonter l'évaluation globale de l'article. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO
Juriste : THOMAS GONÇALVES

Oui, les avis négatifs sont légaux, mais...

• **Après la publication d'un avis négatif authentique déposé en ligne, il se peut que le professionnel décrié tente de vous intimider pour le faire supprimer.**

• **Des menaces qui resteront lettre morte si vous respectez quelques règles simples pour rédiger votre évaluation : elle doit être fidèle à l'expérience, détaillée et ne contenir aucune**

insulte ni aucune donnée personnelle – le nom d'un interlocuteur désagréable, par exemple. Évitez également certains termes bien sentis comme "voleur", "tromperie", ou encore "arnaqueur", qui peuvent être considérés comme diffamants et vous exposer à des poursuites.

• **Si les menaces persistent en dépit de l'authenticité**

de votre avis, rappelez au professionnel que son comportement est caractéristique d'une pratique commerciale agressive. Et que cette dernière peut entraîner une amende de 300 000 € (article de L132-11 du code de la consommation) ainsi que le versement de dommages et intérêts (article 1240 du code civil).

Trustpilot : quand les dés sont pipés...

Les évaluations affichées par la plateforme de notation sont jugées peu fiables par certains professionnels. Pour eux, Trustpilot avantagerait les entreprises acceptant de souscrire son service de collecte d'avis.

Hermès noté 1,5 sur 5, Dior, 1,7... Sur la plateforme Trustpilot, les professionnels écotent parfois de moyennes très basses. Mais ces notes, souvent en tête des résultats Google lorsqu'on associe le nom d'une société au mot-clé « avis », reflètent-elles la satisfaction des clients? Certains professionnels en doutent.

« Sur Trustpilot, le dépôt d'évaluations spontanées, souvent négatives, n'est pas limité, contrairement aux envois

d'invitations à déposer un avis, plus positifs, qui sont plafonnées pour les entreprises utilisant gratuitement la plateforme, explique Nicolas Lemonnier, fondateur du site reclameici.fr. Certaines sociétés, mises sous pression par une mauvaise moyenne affichée sur Google, décident alors de payer le service illimité de collecte d'avis clients pour l'améliorer. »

18 000 € PAR AN POUR AMÉLIORER SA NOTE

Dans ce cas, la remontée peut être spectaculaire. « Après avoir souscrit ce service, qui m'a été facturé 18 000 € l'année, ma société est passée d'une note de 3, affichée en première page de Google, à 4,2 en quelques semaines ! », témoigne Nina, qui souhaite rester anonyme. Le tarif, qui peut dépasser 20 000 €, est défini selon la taille de l'entreprise, notamment.

« À l'arrivée, ce système crée une inégalité de traitement entre ceux qui paient

et les autres, affublés d'une mauvaise note difficile à remonter », dénonce Nicolas Lemonnier.

« Nous ne traitons pas différemment les entreprises qui paient et celles qui ne paient pas, affirme

Trustpilot, que nous avons contacté. Tout le monde peut laisser un avis sur Trustpilot, s'il est basé sur une expérience authentique. Les avis signalés passent par notre logiciel de détection, qui décide de les maintenir ou de les supprimer en fonction de plusieurs facteurs. »

DE FAUX AVIS DÉPOSÉS PAR «60»

Une modération qui semble laisser à désirer : plusieurs faux avis, que nous avons déposés pour tester Trustpilot, ont été publiés quelques heures après leur rédaction. Certains sont restés en ligne deux semaines avant que nous ne les supprimions. « Trustpilot ne conditionne pas le dépôt d'une évaluation à la fourniture d'une preuve d'achat, déplore Yann Gyssels,

fondateur du site komparotoparts.com. Un manque de vérification qui laisse, hélas, la porte ouverte à la publication de faux avis. »

ADRIAN DE SAN ISIDORO



Voyage aérien Bien choisir sa valise cabine



Pratique

Un bagage cabine doit être pratique et solide, mais avant tout compatible avec les règles des compagnies aériennes. Vérifiez-le avant l'achat.

La petite en cabine, la grande en soute... Simple autrefois, la règle des bagages du voyageur aérien s'est complexifiée. En quelques années, le bagage en soute est devenu optionnel. Quant à celui en cabine, sa gratuité dépend de son poids, de sa dimension... c'est la compagnie qui décide. Ce qui, pour les eurodéputés, est synonyme de coûts cachés. Ils ont donc adopté, en octobre 2023, une résolution visant à harmoniser les critères des bagages gratuits en cabine. Une résolution non contraignante mais qui traduit un certain agacement.

En attendant, acheter celle qu'il vous faut pour voyager sans payer (et qui pourrait passer en soute dans certaines circonstances, ne l'oubliez jamais !) relève du parcours du combattant. Voici de quoi vous aiguiller.

LA TAILLE, ÇA COMPTE...

Les marchands proposent tous les formats, y compris les plus exotiques, car il n'y a pas de valise cabine standard. D'où l'importance de choisir en fonction de sa compagnie aérienne. Avec le billet le plus économique, vous serez limité

à un bagage de 55 x 35 x 25 cm chez Air France comme chez Air Caraïbes et, dans les deux cas, avec un accessoire de taille 40 x 30 x 20 cm. Chez easyJet, ce sera 45 x 36 x 20 cm mais sans accessoire. Chez Volotea, Transavia et Vueling, c'est encore

moins, 40 x 30 x 20 cm. Et un tout riquiqui, 40 x 20 x 25 cm, chez Ryanair. Roues et poignées comprises !

Si vous payez pour votre bagage cabine, les dimensions autori-

—  **Actuellement, il n'existe pas de valise cabine standard.**  —

Un cadenas, oui, mais TSA

Depuis 2001, les douanes américaines ont le droit d'ouvrir n'importe quel bagage pour en vérifier le contenu. Le cadenas TSA (Transport Security Administration) à trois ou quatre chiffres (reconnaisable à son logo en forme de losange rouge) a donc été instauré pour leur permettre d'ouvrir à l'aide d'une clé un bagage sans dommages. Le système se développant dans d'autres pays, les fabricants intègrent de plus en plus de cadenas TSA. Par anticipation, privilégiez ceux équipés de ce dispositif.



sées progressent mais dans une certaine limite... N'oubliez pas qu'un bagage cabine trop grand (ou avec soufflet d'extension déployé) pourra être redirigé vers la soute après un test sur gabarit en salle d'embarquement, qui peut se traduire par des frais.



... LE POIDS ET LA MATIÈRE AUSSI

15 ou 12 kg, souvent 10, mais parfois 8 kg... le poids du bagage autorisé en cabine est tout autant variable. Alors que son poids à vide peut varier, à dimensions comparables : de 4 kg à moins de 2 kg ! Sans surprise, les modèles en toile sont les plus légers, mais ils sont aussi les plus fragiles et les moins étanches.

Visez la valise rigide en polycarbonate ou polypropylène (deux matières thermoplastiques à mémoire de forme). Et mieux encore en polypropylène tissé (appelé Curv chez Samsonite). Des matières bien plus qualitatives et résistantes qu'un autre plastique, l'ABS (acrylonitrile butadiène styrène).

Pour rester léger, bannissez les modèles en cuir ou en aluminium. Et n'oubliez pas, avant de partir,



de considérer chaque objet que vous voulez emporter dans votre bagage, à l'aller et surtout en prévision de votre retour.

ÉVALUEZ LE CONFORT

La totalité des valises ont aujourd'hui des roulettes. Quatre en général. Ce qui permet au bagage de rouler sans effort si le sol est lisse. Des roulettes multidirectionnelles (à 360 degrés) lui confèrent, en plus, une maniabilité maximale pour contourner des obstacles. Beaucoup de « quatre roues » en ont en réalité huit (car doublées) pour une meilleure durabilité et stabilité.

Sur sol irrégulier comme des pavés en revanche, et surtout en côte, le modèle à deux roulettes sera plus adapté : il ne se pousse pas mais se tire derrière soi. Surtout, à dimensions égales, il est également plus spacieux, les roues étant intégrées à la coque. Enfin, à noter, la poignée

La fermeture à glissière reste le maillon faible de la valise.

télescopique réduit le volume utile de la valise (exprimé en litres) à cause de ses deux branches rétractables. La poignée monobranche que l'on trouve sur certains modèles, minimise cet inconvénient.

VÉRIFIEZ LES SYSTÈMES ANTI-EFFRACTIONS

Pour la plupart, les valises sont équipées de fermetures à glissière. Or, ce dispositif reste leur point faible : Internet regorge de vidéos qui démontrent leur vulnérabilité. Achetez un modèle équipé d'un dispositif anti-effraction (par exemple Securitech chez Delsey) et dont les curseurs peuvent être bloqués dans un cadenas intégré. Privilégiez ce type de cadenas, et à code plutôt qu'à clé (voir encadré p. 40). Par sécurité, vous pouvez aussi investir dans des sangles (avec cadenas) ou un film plastique (impérativement délivré par une société spécialisée à l'aéroport).

Un système à charnières (une à deux au centre et parfois sur les côtés)

remplace la fermeture Éclair sur certains modèles, et améliore ainsi l'inviolabilité de la valise

PAYEZ LE JUSTE PRIX

De 40 à plus de 400 €, c'est le grand écart en rayon. Il faut dire que certains détails, qui font la différence, se payent au prix fort : des matériaux qui permettent de concilier robustesse et légèreté ; des roues en polyuréthane et des poignées télescopiques ergonomiques ; une fermeture à glissière anti-effraction ; un cadenas TSA intégré... En dessous de 70 €, votre bagage ne sera ni très solide ni très pratique.

À partir de 100 €, vous bénéficierez d'éléments de confort mais avec des matériaux inégaux. À partir de 150 €, les modèles légers et solides s'offrent à vous. Au-delà, vous pourrez bénéficier de modèles garantis cinq, sept ans. Pour acheter malin, optez pour les périodes promotionnelles, les magasins d'usine et les discounters. Et plutôt les grandes marques. ●

HERVÉ CABIBBO

Vacances en club

Les pièges du tout compris

Zoom

Transport exclu de la formule, accès au bar limité, impossibilité de se rendre dans tous les restaurants d'un club de vacances... les séjours *All Inclusive* peuvent décevoir! Si le contrat n'est pas suffisamment clair, des recours existent pour obtenir une compensation.

Les formules tout compris, aussi appelées *All Inclusive*, sont parfois plus chiches qu'il n'y paraît. En relisant son contrat de voyage *All Inclusive* d'une semaine à Corfou pour deux personnes comprenant transport et repas, Frédéric, client de Voyage Privé, réalise qu'il n'a droit qu'à une bouteille d'eau par jour! Pour les bouteilles supplémentaires, les jus et autres cocktails, il faudra payer un supplément...

VÉRIFIEZ LA LISTE PRÉCISE DES PRESTATIONS

« Le détail des prestations incluses, que je n'ai pas vu à la première lecture, figurait en dernière page du contrat, s'offusque-t-il. Ces informations essentielles auraient dû être mentionnées au début du document. Je trouve ça très limite pour un voyage payé 2 700 €, censé être tout compris. » Un brin narquois, il ajoute: « Heureusement, la formule comprend la serviette de bain et le wifi. Ils auraient pu aussi préciser que le séjour incluait l'eau dans la piscine! » D'un voyage tout compris à l'autre, les prestations sont très variables. Et pour cause, il n'existe aucune définition juridique précise:

les professionnels ont toute latitude pour concevoir leur séjour, quitte à glisser des limitations ou exclusions surprenantes.

Sur le site tui.fr, on trouve, par exemple, une offre *All Inclusive* pour le Club Lookéa Puente Real de Malaga, en Espagne, à 670 € par personne pour sept nuits mais qui ne donne pas la possibilité de manger sans frais supplémentaires dans tous les

Il n'existe pas de définition juridique précise du tout compris.

restaurants de l'hôtel. Il faut ainsi souscrire l'option "tout inclus premium", facturée 120 € par adulte pour accéder à deux restaurants sur les trois du club.

Dans d'autres établissements, l'accès à volonté au bar peut s'arrêter dès 21 heures: un peu tôt, pour ceux qui espéraient s'amuser! Certains excluent, par ailleurs, les activités les plus onéreuses de la formule. Raisons pour lesquelles il est important de vérifier la liste détaillée des services, divertissements et consommations prévus dans le séjour. Si les limitations ou exclusions, censées être mentionnées au moment de la réservation, n'apparaissent pas dans le contrat, et que vous découvrirez le pot aux roses sur place, demandez au voyageur un rembourse-

BON À SAVOIR

Certaines formules *All Inclusive* n'incluent pas par défaut le voyage depuis la France jusqu'au lieu d'hébergement. C'est le cas du Club Med, qui propose une option transport. Après validation, le prix final pour sept nuits peut doubler selon les dates sélectionnées! Assurez-vous d'intégrer cette dépense au calcul avant le paiement.

sement partiel de votre voyage ou un surclassement.

SI DES INFORMATIONS ONT ÉTÉ OMISES...

S'il refuse, envoyez une demande de remboursement par courrier recommandé (LRAR) au siège de l'entreprise, dès votre retour. Dans votre lettre, précisez qu'omettre des informations essentielles dans un contrat peut être considéré comme une pratique commerciale trompeuse (article L121-3 du code de la consommation). En l'absence de réponse satisfaisante, ouvrez les conditions générales de vente du voyageur et cherchez son médiateur agréé. Une fois sur le site, remplissez le formulaire de réclamation. Dans bien des cas, la solution apportée par un médiateur est acceptée par les deux parties. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO

Rafrâchisseur d'air

Des atouts pour perdre quelques degrés

Pratique

Moins efficace qu'un climatiseur mais plus performant qu'un simple ventilateur, le rafraîchisseur d'air est un équipement mobile qui permet d'abaisser un peu la température d'une pièce.

Les étés affichent des températures de plus en plus élevées, et de plus en plus tôt dans l'année. Les solutions pérennes pour limiter la hausse du thermomètre dans nos logements consistent à les protéger du rayonnement solaire (volets, stores, voiles d'ombrage...) et de la chaleur extérieure (par l'isolation). Lors d'épisodes caniculaires, cela peut ne pas suffire. Dans ce cas, le recours à un appareil mobile, comme un rafraîchisseur d'air, est une solution pour abaisser la température d'une pièce.

Les prix varient de 20 à 450 € pour des appareils domestiques signés Beko, De'Longhi, Domo, Equation, Honeywell, Klarstein, Proline ou encore Trotec. Ils sont commercialisés dans les grandes surfaces, les enseignes spécialisées en électroménager ou en bricolage et les places de marché en ligne. En deçà de 50 €, il paraît difficile de mettre la main sur un appareil efficace.

Comptez au minimum 50 € pour un appareil efficace.

Les rafraîchisseurs sur pied affichent des dimensions similaires aux ventilateurs sur pied. Ils sont juste plus ventrus, en raison de leur réservoir. Quant aux modèles de type console, comptez environ 75 cm en hauteur pour 35 à 40 cm en largeur et en profondeur.

Un rafraîchissement par évaporation

Le fonctionnement d'un rafraîchisseur d'air se base sur le principe du refroidissement par évaporation d'eau (on parle de principe adiabatique). Grâce à un ventilateur, l'air chaud de la pièce est aspiré dans l'appareil et pulsé à travers un tampon – aussi appelé filtre – humidifié en permanence.

Les calories de l'air réchauffent l'eau qui s'évapore et l'air refroidi est renvoyé dans la pièce. L'évaporation de l'eau est ce qui rend le rafraîchisseur d'air plus efficace qu'un simple ventilateur, qui ne fait que brasser l'air, ou un humidificateur qui permet d'augmenter l'humidité de l'air, mais n'apporte aucun rafraîchissement.

Pas aussi performant que le climatiseur...

Ce type d'appareil ne rivalise pas avec des climatiseurs mobiles. Le rafraîchisseur parvient tout au plus à abaisser de quelques degrés la température d'une pièce quand un climatiseur permet d'atteindre et maintenir une température définie. En période de canicule, toutefois, le gain de confort est appréciable. Et ce, d'autant plus que dans les régions où l'air est sec, il contribue à humidifier l'air.

... Mais plus écologique et plus pratique

Si le rafraîchisseur d'air n'égale pas le climatiseur en performances, il s'avère plus écologique et plus pratique. Il n'utilise pas, comme le climatiseur, de fluide frigorigène qui, en cas de fuite et en fin de vie de l'appareil, génère des gaz à effet de serre. Avec un rafraîchisseur d'air, il n'y a pas de gaine à passer par une fenêtre ouverte – qui fait entrer la chaleur dans le logement –, ou par un orifice percé à travers le mur, comme pour un climatiseur mobile. Enfin, il consomme nettement



moins d'électricité puisque seul un moteur fonctionne pour faire tourner les pales du ventilateur.

Le climatiseur est bien plus gourmand en énergie, entre 1 500 et 2 500 W en moyenne selon l'Agence de la transition écologique (Ademe). Les rafraîchisseurs consomment une centaine de watts. Quelques modèles haut de gamme grimpent à 200 W.

Débit d'air et efficacité vont de pair

Plus le débit d'air est important, plus l'air de la pièce est rafraîchi. Pour une chambre de 20 m² occupée par deux personnes, il faut que le rafraîchisseur offre un débit minimal de 75 m³/h pour gagner quelques degrés. Et dans un salon de 30 m² occupé régulièrement par quatre personnes, le débit minimal doit être de 300 m³/h.

Il consomme quinze fois moins de watts qu'un climatiseur.

Les fiches des produits indiquent soit la surface de la pièce que l'appareil peut traiter, soit son débit maximal.

Niveau de bruit et vitesses de fonctionnement

À l'instar des ventilateurs classiques, les rafraîchisseurs d'air sont plus ou moins bruyants. Cela dépend de la taille des pales, de la vitesse de rotation et de la conception de l'appareil. Plus le nombre de déci-

bels (dB) indiqué sur l'étiquette est élevé, plus il est bruyant. Et ce, de façon exponentielle: une différence de 10 dB équivaut à un bruit deux fois plus important. Le niveau de bruit peut atteindre 60-65 dB mais de nombreux modèles descendent à 50-55 dB. Il peut être abaissé lorsque l'appareil dispose de plusieurs vitesses de fonctionnement. Pour une utilisation en chambre, optez pour un modèle avec un mode « nuit » ou « sommeil ». Le débit d'air diminue avec le niveau sonore.

Une autonomie liée à la capacité du réservoir

Le principe de l'évaporation nécessite de l'eau. La capacité du réservoir détermine, en partie, l'autonomie. Les appareils embarquent couramment des réservoirs de 2 à 15 litres. Trente litres pour des modèles haut de gamme. Vous pouvez parfois y glisser des glaçons ou même des accumulateurs de froid pour un effet plus rafraîchissant.

L'autonomie dépend également de la température de la pièce et du débit d'air. Plus ils sont élevés, plus l'eau du réservoir s'évapore. Certains fabricants précisent l'autonomie de leur machine, comme De'Longhi qui indique six heures pour son EV250 doté d'un réservoir d'une capacité de 4,5 l ou Domo qui attribue sept heures au réservoir de 5 l de son DO153A.

Différentes fonctions pour plus de praticité

Outre le mode « nuit », d'autres fonctions sont proposées par les fabricants. Il y a la programmation de plages horaires de fonctionnement, l'activation de la ventilation seule ou l'humidification de la pièce, la purification de l'air (lire ci-contre) ou encore l'oscillation du souffle. Le tout peut parfois être contrôlé avec une télécommande. ●

PASCAL NGUYÈN

BON À SAVOIR
Des rafraîchisseurs disposent d'une fonction de purification d'air. Le modèle PAE 35 de Trotec, par exemple, embarque un filtre Hepa. Ces filtres retiennent les particules de plus de 0,3µm (pollens, bactéries...). Le fabricant annonce une filtration à 95 % (niveau atteint en laboratoire). « En conditions réelles, le pourcentage est bien inférieur à 90 % », indique le Dr Fabien Squinazi, président de la commission Environnement au Haut Conseil de la santé publique.

Assurance Des boîtes à clés pas si sûres



Zoom

Les boîtes à clés extérieures offrent un accès aisé au logement. Mais attention, leur résistance est limitée et, en cas de cambriolage, l'assureur peut refuser l'indemnisation.

Depuis quelques années, des boîtes à clés fleurissent sur les façades des maisons et les parties communes des copropriétés. Vendues quelques dizaines d'euros, elles sont massivement employées par les propriétaires pratiquant la location saisonnière.

Mais ces boîtes sont aussi installées pour permettre au personnel soignant et autres aides à domicile d'intervenir auprès des personnes vulnérables ou en perte d'autonomie. Certains parents y glissent un trousseau, pour éviter que les enfants n'emportent les clés à l'école.



à boutons, offrant au minimum 1 000 combinaisons possibles. D'apparence, la solidité semble convenable, au point qu'on serait tenté de les comparer à des coffres-forts miniatures.

Mais en réalité, ces boîtes à clés offrent une résistance très relative. Ainsi, plusieurs vidéos sur YouTube montrent qu'il faut moins d'une minute pour ouvrir un des modèles

les plus vendus sur Amazon, à l'aide d'un outil très simple à fabriquer. Les boîtes à boutons programmables ne résistent pas davantage. Ce qui signifie qu'un voleur peut s'emparer de la clé pour pénétrer sans effraction dans le logement. Or cela peut

constituer un motif d'exclusion de garantie, pour de nombreux contrats d'assurance.

Nous avons consulté les conditions générales des principales compagnies. Seule la Macif précise que le vol commis à l'aide de clés laissées dans un boîtier sécurisé constitue une exclusion de prise en charge, dans le cadre de la « Formule économique » de l'assurance habitation. Rien d'aussi clair dans les autres contrats.

VÉRIFIEZ CE QUE PROPOSE VOTRE ASSURANCE

Contacté, Axa indique que la prise en charge dépend de la formule souscrite. Si les valeurs à couvrir sont importantes, l'assureur pourra exiger de connaître le type de boîte à clés que le client souhaite employer, avant de donner son accord.

Ainsi, nous vous conseillons de contacter votre courtier. S'il autorise son usage, demandez confirmation par écrit, car certains des agents que nous avons contactés semblaient assez peu familiers de cette pratique. Et méfiez-vous des boîtes à clés proposées dans le cadre des contrats de télésurveillance. Ces entreprises ne sont pas tenues de vous indemniser en cas de vol. ● PHILIPPE FONTAINE

DES VIDÉOS POUR OUVRIR EN MOINS D'UNE MINUTE

Leader sur le marché, Master Lock propose plus d'une dizaine de modèles, aux côtés d'autres marques comme Abus, Grifema, Phoenix ou Nestling. La majorité de ces boîtes se composent d'un réceptacle en acier mesurant souvent moins de 10 cm de côté, pouvant accueillir de deux à cinq clés environ. L'ouverture de la trappe est protégée par une serrure programmable à molettes ou

Installer une boîte à clés en copropriété

Si vous souhaitez installer une boîte à clés dans les parties communes d'une copropriété, dans le cadre d'une activité lucrative, vous devez obtenir l'autorisation préalable des copropriétaires lors de l'assemblée générale. En revanche, si la boîte est installée pour permettre l'intervention de personnel (soignants, aide à domicile) auprès d'une personne vulnérable, la tolérance est de mise, et un accord du conseil syndical suffit.



ARGENT & LOGEMENT

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

+22 %

C'est la hausse sur un an des cotisations déposées (16 milliards d'euros) sur des contrats d'assurance-vie. Un nouveau record pour le deuxième mois consécutif avec une collecte nette positive de 2,5 milliards d'euros. En 2023, l'assurance-vie avait subi une forte décollecte pour financer des

dépenses en hausse avec l'inflation et profiter des taux attractifs des livrets réglementés.



L'intérêt des comptes et dépôts à terme

Lorsque les livrets réglementés non fiscalisés (Livret A, LDDS) sont pleins, la solution pour placer une somme à court terme peut être l'ouverture d'un livret bancaire ou d'un compte ou dépôt à terme (CAT/DAT). Dans ce dernier cas, la somme versée est bloquée pendant un temps prédéfini et rémunérée à un taux d'intérêt connu à l'avance. Les taux tournent actuellement autour de 2,5 % (mais les revenus sont fiscalisés), selon la durée de blocage des fonds choisie. ●



VIE QUOTIDIENNE

Pensez à l'acompte sur salaire

Avec l'inflation, les fins de mois sont de plus en plus difficiles pour certains salariés. Solution pour éviter de payer des agios liés au découvert bancaire : l'acompte sur salaire, encadré par le code du travail et qui consiste en un versement anticipé d'une partie du salaire pour un travail déjà effectué. Aucun motif n'est à fournir et l'employeur est obligé de l'accepter s'il s'agit de la première demande effectuée au cours du mois. Le versement qui peut avoir lieu après le 15 du mois, peut atteindre jusqu'à la moitié de la rémunération mensuelle. ●

Le fisc rembourse plus facilement

L'administration fiscale doit, depuis le 1^{er} janvier, automatiquement rembourser et verser des intérêts moratoires en cas d'erreur dans le montant de l'impôt réclamé. Il n'est plus nécessaire, comme auparavant, d'« engager une procédure contentieuse » contre le fisc pour obtenir réparation. Attention ! Vous n'avez pas le droit de percevoir ces intérêts si l'erreur qui déclenche le remboursement vous est imputable (déclaration de revenus incorrecte), ou en cas de restitution d'un crédit d'impôt ou d'un excédent de prélèvement à la source (évolution de votre situation). ●

Élargissement de l'abattement sur les plus-values de cession

La loi de finances 2024 a étendu à de nouveaux bénéficiaires l'abattement exceptionnel accordé lors d'une cession de terrain constructible ayant généré une plus-value. C'est le cas pour les propriétaires qui, en 2024 et 2025, vendent leurs terrains à bâtir en région parisienne et dans les zones tendues (A, A bis, B1). L'abattement fiscal sur les plus-values générées est de 60 %, et peut grimper à 85 % si l'acquéreur s'engage à ce que la surface habitable réalisée soit affectée pour au moins 50 % à du logement social. ●





par
Corinne
Lamoussière-
Pouvreau
Juriste à l'INC

Prêt étudiant : attention à l'effet retard !

➤ Que faut-il savoir avant de souscrire ?

Il faut faire jouer la concurrence. Car, le taux, le montant et la durée de l'emprunt varient selon les études poursuivies et les accords passés entre la banque et l'établissement scolaire. Pour

le décrocher, une caution est quasi systématiquement exigée. Enfin, le prêt peut bénéficier d'un différé total ou partiel de remboursement et d'un déblocage des fonds en une ou en plusieurs fois.

➤ En quoi consiste ce différé ?

Il permet d'attendre l'entrée dans la vie active pour rembourser. Cette formule a toutefois un coût plus onéreux qu'un prêt classique. Et en repoussant à plus tard le règlement de mensualités parfois élevées, elle fait courir un risque de surendettement aux jeunes emprunteurs si, à l'issue de leurs études, ils ne trouvent pas d'emploi ou perçoivent une rémunération insuffisante. D'où notre conseil de n'emprunter que le strict nécessaire et d'opter pour un différé partiel en acquittant tous les mois à minima les intérêts et les éventuelles cotisations d'assurance (facultatives).

➤ Pouvez-vous faire d'autres recommandations ?

Oui, si les proches ne peuvent pas se porter caution, le jeune peut se tourner vers une banque partenaire de BPI France pour solliciter un prêt étudiant garanti par l'État. En contrepartie, il devra acquitter une commission représentant de 0,9 % à 3,3 % de l'emprunt, selon la durée. Autre préconisation : privilégier le déblocage fractionné du capital au fur et à mesure des études. Cela évite d'encaisser tout le capital dès la première année, réduit le coût des intérêts et permet d'interrompre les versements, par exemple, en cas d'interruption de la formation. ●

➕ → Lire la fiche « Obtenir un prêt étudiant ». À consulter sur le site de l'Institut national de la consommation : inc-conso.fr.



LOGEMENT

Fin du bouclier qui protégeait les loyers depuis deux ans

Mis en place en août 2022 pour contrer l'inflation, le bouclier loyer n'a plus cours depuis le 1^{er} avril dernier. Ces deux dernières années, l'indice de référence des loyers (IRL) qui régule l'indexation annuelle inscrite dans le bail de location avait, en effet, été plafonné à 3,5 % en métropole. Selon les pouvoirs publics, sans ce bouclier, les loyers auraient augmenté de 6 % au cours du 2^e trimestre 2023. Depuis le 1^{er} avril 2024, l'IRL reprend donc ses droits, mais les économistes estiment que l'indice du deuxième trimestre 2024 devrait être plus ou moins égal à 3,5 %, dans un contexte où l'inflation se stabilise. Attention : la révision du loyer n'est plus autorisée pour les contrats de location conclus, renouvelés ou tacitement reconduits après le 24 août 2022, pour un logement classé F ou G par le diagnostic de performance énergétique (DPE). ●

Tableau
de bord

PLAFOND DES LOYERS PAR M²

18,89 € le m²/mois, c'est
le loyer maximum (charges

non comprises), qui peut être demandé, en 2024, aux locataires de logements situés en zone A bis de Paris et la petite couronne et placés sous les dispositifs fiscaux Pinel et Denormandie. Ces plafonds sont fixés, pour les baux conclus ou renouvelés (tous les trois ans) en 2024. Par exemple, le locataire signataire d'un bail d'un studio parisien de 20 m² ne peut pas payer un loyer supérieur à 377,80 €, cette année. ●

Zones*	France continentale	Corse
• A bis	18,89 €/m ²	-
• A	14,03 €/m ²	13,83 €/m ²
• B1	11,31 €/m ²	11,15 €/m ²
• B2 et C	9,83 €/m ²	9,69 €/m ²

* Pour savoir dans quelle zone se situe votre commune, consultez le simulateur www.service-public.fr/simulateur/calcul/zonage-abc

Banques

Le fichage bancaire hors des clous

Enquête

Des usagers se retrouvent inscrits dans un fichier de la Banque de France alors qu'ils n'ont rien à y faire. Ce fichage a des incidences qui peuvent laisser des traces. Les témoignages présentés ici sont éloquentes...

L'étiquette de mauvais payeur « Fiché Banque de France », peut coller longtemps et apporter de gros problèmes. Et pas uniquement aux personnes qui ne sont pas à jour de leurs dettes. Elle peut être très mal vécue, quand elles n'ont rien à se reprocher et que le préjudice qui s'ensuit perdure...

Rappelons que le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) recense les personnes qui ne payent plus leur prêt. Ils n'y échappent pas, notamment si deux mensualités de suite restent impayées (lire encadré p. 52).

Il existe également le Fichier central des chèques (FCC), sur lequel sont répertoriés les incidents de paiement par chèque et par carte ayant entraîné le retrait de ces moyens de paiement. La loi est très claire : les particuliers doivent être retirés de ces fichiers au bout d'un certain temps, mais surtout dès qu'ils ont remboursé leur dette. Pourtant, les dérapages ne sont pas rares...

La situation peut mettre les personnes en grande difficulté.

Fiché pour cause d'homonymie

Un jour de 2020, Philippe contacte sa banque, Boursorama, pour changer de carte bancaire. Au bout du fil, un conseiller lui annonce que c'est impossible. « Vous êtes inscrit au FICP. » Il contacte la Banque de France, qui lui révèle l'origine de son problème quelques semaines plus tard : un mauvais payeur, né le même jour que lui, porte également le même nom que lui ! Mais il n'est pas né au même endroit. Pas suffisant pour convaincre Boursorama, qui maintient Philippe dans le fichier.

Ce dernier saisit alors le médiateur de la banque en ligne... qui ne donne pas d'avis dans le délai imparti de deux mois. « Malgré plusieurs relances, je

n'ai toujours pas eu de réponse du médiateur et Boursorama Banque continue de me fiché à tort ». Voilà près de deux ans que cette mauvaise blague dure. Contactée par «60», Boursorama a aussitôt levé la sanction et proposé une indemnisation convenable à Philippe. Négligence administrative, bug informatique ? L'histoire ne le dit pas.

Fiché après le vol de son chéquier

Patrick, quant à lui, a commandé un chéquier à sa banque, qui a été volé lors de son acheminement. Plusieurs chèques sont tirés par le voleur. « Le solde de mon compte était assez faible, donc les chèques ont été rejetés pour défaut de provision. » Patrick fait opposition dès qu'il est informé de la

« Victime d'homonymie depuis 2020, fait reconnu par la Banque de France, Boursorama ne m'a pas défiché, même après avoir contacté son médiateur. Il aura fallu l'appel de «60» pour que ce soit reconnu. »



tentative de fraude. Mais tout s'emballe, quand il apprend que sa banque a transmis par erreur l'information à la Banque de France.

Conséquence préjudiciable : il se retrouve fiché et il lui devient alors impossible d'utiliser le moindre moyen de paiement en lien avec son compte. Idem pour son compte secondaire d'une autre banque. Le déblocage prendra dix jours, le temps que ses trois autres banques prélèvent des frais de « notification Banque de France » de 30 € chaque. Car le fait d'être fiché, même par erreur, fait l'objet d'une facturation de la part de certaines banques ! Là encore, Patrick a été remboursé.

Blacklistée à La Banque de France pour un compte inactif...

Fichée pour un compte oublié

Florence s'est aussi retrouvée blacklistée à la Banque de France pour des raisons aberrantes. « Ma banque m'a fichée parce que j'ai un compte inactif depuis plus de dix ans ». Sur ce compte se sont accumulés des « frais de compte inactif » de 30 € par an. Pour combler le solde, la BNP s'est servie sur un crédit revolving ouvert à son nom. « Pendant des années, ils ont transféré des sommes sur ce compte pour les mettre sur l'autre. » Des allers-retours dont Florence ignorait tout. « Comment est-ce possible que, début 2023, la banque me fiche à la Banque de France ?, s'interroge-t-elle. Ils refusent de me donner la moindre information. » Des mois d'angoisse, une grosse bataille, un coût démesuré qui, là

encore, se terminent bien. Florence est sortie du fichier et a été intégralement remboursée des frais.

Fichée après avoir été remboursée par la banque

Citons aussi le cas de Marie, inscrite au FICP par une société de crédit, alors qu'elle a toujours remboursé ce qu'elle devait. Le fait de l'avoir fait à un moment donné par chèque semble avoir enrayé la machine : « J'ai appris par hasard que j'étais dans le FICP, alors que cela faisait déjà un an que j'étais fichée, quand j'ai sollicité un prêt personnel auprès de ma banque. » Elle n'avait pas été informée de la procédure et, surtout, elle ne devait rien. La société de crédit a reconnu l'erreur mais n'a pas pris le temps de faire la démarche pour radier Marie.

Fiché après avoir remboursé 40 €

Priscilla n'en peut plus de sa situation... régularisée depuis 2020. Son ancienne banque l'a fichée sans la prévenir. Motif ? Un chèque de 40 € émis sans provisions. Le 7 octobre 2020, elle comble le solde débiteur. Trop tard, elle se retrouve inscrite au fichier et son compte fermé. « Depuis, ils refusent de me déficher », raconte-t-elle. En novembre 2023, elle se rend une nouvelle fois à la Banque de France. L'agent à l'accueil la reconnaît et lui conseille de faire une demande en indemnisation. Car la Banque de France ne peut rien faire : c'est à l'établissement qui l'a inscrite de la déficher. Rien n'y fait, elle est toujours fichée... la date de défichage, après cinq ans, approche.

“ **Le vendeur a mis un an pour encaisser un chèque fait en 2022 pour payer un livre. Entre temps, je change de banque. En 2023, je me retrouve fiché à la Banque de France avec interdiction d'émettre des chèques.** ”

Fiché à cause d'un compte fermé

Jean-François, de son côté, s'est retrouvé fiché après avoir acheté un livre. En 2022, il envoie un chèque au vendeur. Celui-ci tarde près d'un an avant de l'encaisser. Entre-temps, Jean-François a changé de banque, et a oublié cette transaction. En octobre 2023, surprise ! Il reçoit un courrier de sa banque l'informant qu'il est fiché à la Banque de France

et qu'il a interdiction d'émettre des chèques pendant cinq ans. « Je n'ai pas tenu compte de ce message puisque j'avais un autre carnet de chèques et, surtout, aucun problème d'argent. » Ce qu'il ignore, c'est que l'interdiction est imposée à tous les établissements. Les chèques émis avec sa nouvelle banque sont ainsi rejetés. « Je me retrouve à devoir payer des frais phénoménaux ! » ●

LIONEL MAUGAIN

Zoom

Comment on y entre et en sort

Les fichiers sont réglementés. Voici comment vous défendre en faisant valoir vos droits...

Si deux échéances mensuelles restent impayées ou en cas de non-remboursement d'un crédit de trésorerie

de plus de 500 €, au bout de soixante jours ou encore lors du dépôt d'un dossier de surendettement, vous entrez dans le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Au 31 décembre 2023, 2,13 millions de personnes y étaient inscrites, dont 1,68 million pour un incident de remboursement.

En cas de chèque sans provision ou de retrait de la carte par la banque, vous serez inscrit au Fichier central des chèques (FCC), comme plus de 923 000 personnes.

Dès la survenue de l'incident, la banque doit envoyer un courrier informant que vous serez fiché après un délai de trente

jours. Si, durant cette période, les sommes dues ne sont pas réglées ou si une solution amiable n'a pas pu être trouvée, l'établissement doit à nouveau vous informer que l'incident est déclarable à la Banque de France dans les quatre jours ouvrés.

Le fichage dure deux ans pour les retraits de cartes et cinq ans pour les incidents liés au chèque ou au crédit.

Si la somme est réglée, ou s'il y a une erreur de la banque, le défichage doit être fait sous quatre jours, ou sept jours si l'incident de crédit a été régularisé auprès d'un huissier ou d'une société de recouvrement.

Si l'établissement tarde à le faire, demandez un accès à votre fiche de la Banque de France. Vous pourrez ensuite exiger que les données soient

rectifiées par l'établissement financier. Une contestation auprès de la Commission nationale informatique et liberté (Cnil) peut suffire. « À défaut, le maintien du fichage pourrait être abusif, et donc fautif, et justifier la condamnation de la banque au paiement de dommages-intérêts », explique Me Florent Delpoux, avocat au barreau de Lyon. L'un de ses clients s'est trouvé dans cette situation. Il a pu régler la dette auprès de l'huissier mandaté par la banque mais celle-ci n'a pas fait le nécessaire pour que l'incident soit clos. À la suite d'une mise en demeure de l'avocat, l'inscription a été levée. Le tribunal judiciaire de Bourgoin-Jallieu a néanmoins condamné la banque à 3 000 € de dommages et intérêts car durant la période, il avait été impossible au client d'emprunter.

Investissement L'or garde-t-il son éclat ?

Zoom

Face à toutes les incertitudes, un certain nombre d'épargnants souhaitent aujourd'hui acheter de l'or... dont le cours grimpe. Est-ce un bon réflexe ?

Depuis 2019, la valeur de l'or continue d'être une valeur refuge (+11 % en 2023) et, d'après les experts, la courbe devrait continuer à être ascendante en 2024. Une perspective séduisante pour qui souhaite épargner tout en luttant contre l'inflation. Mais attention ! Si le cours de l'or est moins fluctuant que celui des entreprises cotées en Bourse, sa valeur peut aussi diminuer. « L'or ne baisse jamais » est une idée fautive ; il faut en avoir conscience et ne pas y investir toutes vos liquidités.

OPTER POUR L'OR PHYSIQUE OU L'OR PAPIER

En France, le placement or est désormais bien organisé et de plus en plus accessible. De petits lingots, appelés aussi lingotins, ou des pièces de monnaie (à partir de 100 €) sont achetables sur ce marché où le prix du kilo dépasse les 70 000 €, mi-avril.

Sur un secteur aussi sensible, il est indispensable de s'adresser à des professionnels reconnus, qu'il s'agisse de magasins sérieux (identification de client obligatoire, refus des paiements en espèces...) ou de plateformes en ligne européennes connues (or.fr, aucoffre.com, bitpanda.com, bullionbypost.fr...). Ces dernières vous envoient l'or de manière sécurisée, ou vous



Toutes les conditions sont réunies pour que le cours monte.

proposent une solution alternative : l'achat d'or physique (à partir de quelques euros) représenté par un titre de propriété à votre nom, que vous pouvez revendre quand bon vous semble.

Intérêt ? Ils conservent votre or dans leur coffre-fort. En effet, si l'or physique attire les épargnants, il comporte l'inconvénient de sa conservation sécurisée ; un coffre à la banque se paye chaque mois.

Attention aux carats !

Méfiez-vous des vendeurs de bijoux en or qui calculent leur prix en appliquant le cours de l'or sur leur poids. Car les bijoux ne contiennent pas 100 % d'or. À l'état pur, l'or fait 24 carats. Mais un bijou 18 carats ne contient que 75 % d'or pur et un 9 carats, 37,5 %. Si ce dernier pèse 100 g, son prix doit donc être calculé ainsi : 37,5 % x le cours de l'or. N'oubliez pas de vérifier les poinçons !

Acheter de l'or "papier" peut être plus simple, via des ETF or ou trackers or (fonds cotés en Bourse suivant le cours de l'or), par exemple, pour la somme que vous désirez.

Rien n'est jamais sûr concernant l'avenir de la valeur d'un placement. Mais toutes les conditions sont réunies, aujourd'hui, pour que le cours de l'or monte encore, tant les contextes politiques et économiques internationaux sont agités et incertains...

Bien sûr, compte tenu de la cote déjà élevée de l'or, la plus-value pourrait ne pas être aussi forte qu'attendue. Il vaut toujours mieux entrer sur un marché aux cours bas...

SÉCURISER UNE PARTIE DE VOS LIQUIDITÉS

« L'espoir d'une forte valorisation n'est toutefois pas forcément l'objectif premier, actuellement, explique Thomas Romain, directeur France de la plateforme européenne bitpanda.com. Le but recherché est surtout de sécuriser une partie de ses liquidités. Ainsi, de nombreux investisseurs ayant pris leurs plus-values boursières dernièrement ne souhaitent pas tout réinvestir sur un marché aussi volatil, compte tenu du contexte international. Attentistes, ils préfèrent diversifier en achetant de l'or. »

FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ



Conflits de voisinage Un maître-mot : vive la tranquillité !

Pratique

Odeurs de barbecue, bruits de bricolage incessants, manque d'entretien, perte d'ensoleillement due aux arbres de votre voisin... Sachez différencier ce qui relève - ou pas - d'un trouble anormal de voisinage.

Que faire si un chien aboie toute la journée à proximité de chez moi ?

Les bruits de voisinage sont réprimés de la même façon « qu'une personne en soit 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 R1336-5 du code de la santé publique). En pratique, demandez

au propriétaire du chien incriminé de remédier au problème. S'il ne réagit pas, suivez nos conseils dans « Les recours en cas de conflit » p. 56.

Mon voisin peut-il construire une véranda avec une vue plongeante chez moi ?

Cela peut effectivement se produire, car l'autorisation délivrée par la mairie ne se soucie pas de ce type de ques-

— **Soyez vigilant quand votre voisin affiche un permis de construire.**

tions. Elle s'assure uniquement du respect des règles d'urbanisme. Par conséquent, bien que conforme au plan du droit administratif, un permis de construire peut contrevenir à d'autres règles de droit civil : vues, cahier des charges d'un lotissement, bornage... Autant dire que vous



devez vous montrer extrêmement vigilant lorsque l'un de vos voisins affiche un permis sur sa clôture.

Mon voisin peut-il faire brûler des feuilles mortes au fond de son jardin ?

Absolument pas. Les déchets verts (feuilles, tonte, branches...) entrent dans la catégorie des déchets ménagers. Leur brûlage à l'air libre – qui constitue une pratique aussi nocive que polluante – est, sauf exception, prohibé par le code de l'environnement (article L541-21-1), de même que l'utilisation d'incinérateurs de végétaux.

Le non-respect de cette interdiction constitue une infraction pénale passible d'une contravention de quatrième classe pouvant atteindre jusqu'à 750 €.

Dois-je subir sans rien dire les odeurs du barbecue chaque soir sous mes fenêtres ?

En principe, rien ne s'oppose à l'usage d'un barbecue ou d'un gril, à condition qu'aucun arrêté municipal ou préfectoral n'en restreigne, voire n'en interdise l'utilisation (pour le savoir, renseignez-vous en mairie) et qu'il ne vous cause pas de nuisances

répétées ou un préjudice (projection de cendres, mur noirci...). Ce sera le cas si la pratique reste occasionnelle et que le barbecue n'est pas orienté de manière à vous indisposer.

En tout état de cause, si la situation vous incommodé, signalez-le courtoisement à votre voisin, afin qu'il prenne conscience du désagrément causé et qu'il le résolve. À défaut de réaction de sa part et/ou d'abus manifeste, contactez la mairie ou le bailleur, si votre voisin est locataire (voir Bon à savoir).

Ai-je le droit de couper les branches des arbres qui dépassent chez moi ?

Surtout pas ! Vous avez interdiction d'y toucher sans l'accord préalable du propriétaire de l'arbre. S'il refuse votre intervention, vous pouvez exi-

Ne coupez pas les branches qui viennent dans votre jardin.

ger qu'il élague toutes les branches qui débordent chez vous jusqu'au niveau de votre clôture. Au besoin, citez-lui l'article 673 du code civil qui précise que « Celui sur la propriété duquel avancent

les branches des arbres, arbustes et arbrisseaux du voisin peut contraindre celui-ci à les couper. » C'est seulement s'il ne s'exécute pas à l'amiable (ce qui est toujours préférable) que vous pourrez l'y contraindre en saisissant le tribunal judiciaire.

Puis-je demander au propriétaire de la maison qui jouxte la mienne de déplacer sa pompe à chaleur installée à la limite de mon terrain ?

Les pompes à chaleur peuvent représenter une source de nuisances sonores importantes. Nous recevons un grand nombre de courriers évoquant ce type de désagrément.

Si vous en êtes victime, sachez que votre voisin, conseillé par son installateur, aurait dû positionner sa pompe à chaleur de manière à ne pas vous gêner. Contactez-le, faites-lui constater vos nuisances et demandez-lui de déplacer son équipement.

BON À SAVOIR
Si l'auteur des troubles est locataire, retournez-vous contre le propriétaire du logement. L'article 6-1 de la loi du 6 juillet 1989 lui impose d'effectuer des démarches auprès de son locataire. Dans un premier temps, il doit le mettre en demeure puis, dans un second temps, si nécessaire, enclencher une procédure de résiliation de bail.

La circulaire du 27 février 1996, qui dresse une liste des bruits désinvoltes, agressifs ou inutiles tombant sous le coup de la loi, cite expressément le cas des pompes à chaleur. En cas de refus, suivez les étapes décrites dans l'encadré ci-dessous.

Depuis que mon voisin est à la retraite, il bricole toute la journée, y compris le dimanche matin. A-t-il le droit de faire ainsi du bruit du matin au soir ?

Cherchez à savoir en mairie si un arrêté municipal ou préfectoral s'applique dans votre commune. Il fixe généralement les jours et heures où les engins équipés de moteurs bruyants (tondeuses, souffleurs, tronçonneuses, perceuses...) ne peuvent pas être utilisés.

Par ailleurs, la loi sanctionne les particuliers à l'origine de tout bruit portant atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme « par sa durée, sa répétition ou son intensité » de nuit comme de jour (article R1336-5 de code de la santé publique).

En cas d'infraction, votre voisin encourt une contravention de quatrième classe, soit jusqu'à 750 € (article R1337-7 du même code).

Sachez que les personnes coupables de tapage nocturne comme diurne, risquent la confiscation de l'objet à la source du bruit (deux-roues, hi-fi...).

Puis-je obtenir que le terrain d'à-côté soit entretenu et non pas transformé en dépôt ?

L'article 2213-25 du code général des collectivités territoriales fait obligation à tout propriétaire de terrain ou à ses ayants droit (ses héritiers) de l'entretenir.

En pratique, si vous informez votre voisin de votre demande et qu'il ne procède pas au nettoyage de son jardin, rapprochez-vous de la mairie. Car ce même article de loi prévoit que le maire peut, pour des motifs environnementaux (pollution, insalubrité, risque d'incendie...), notifier « par arrêté l'obligation d'exécuter, à ses frais, les travaux de remise en état de ce terrain après mise en demeure. »

Mieux, si au jour indiqué par l'arrêté de mise en demeure, les travaux n'ont pas été effectués, le maire peut faire procéder d'office à leur exécution aux frais de votre voisin !

Tout propriétaire doit entretenir son terrain.

Quoi de neuf ?

Depuis le 17 avril 2024, l'article 1253 du code civil confirme la protection des victimes en consacrant une responsabilité de plein droit des auteurs de troubles excédant les inconvénients normaux du voisinage. En clair, leur responsabilité est engagée sans qu'il soit nécessaire de prouver une faute. La seule constatation du dommage anormal subi est suffisante pour engager la responsabilité de celui qui a généré les nuisances. Une exception à ce principe est toutefois prévue lorsque l'activité à l'origine du trouble préexistait à l'installation du demandeur et que cette activité s'est poursuivie, en conformité avec la réglementation, dans les mêmes conditions ou sans aggravation du trouble anormal.

Une perte d'ensoleillement, en raison de la croissance d'un arbre ou d'une nouvelle construction, peut-elle être considérée comme un trouble anormal de voisinage ?

Dans certains cas oui et dans d'autres non. Il appartient au juge de trancher cette question. Donc, pour avoir une chance d'obtenir gain de cause, vous devez aller en justice. Vous devez aussi être en mesure de prouver le trouble anormal de voisinage par tout moyen : photos avant/après, constat dressé par un commissaire de justice, un expert...

Attention, car vous disposez de cinq ans maximum après l'apparition du ou des troubles pour saisir le tribunal et demander réparation de votre préjudice (perte d'ensoleillement, d'intimité, de vue...). Soyez toutefois conscient de la relative faiblesse du montant des dommages et intérêts. ●

LAURENCE OLLIVIER

Juriste : VIRGINIE POTIRON

Les recours en cas de conflit

La marche à suivre reste invariablement la même, quel que soit le conflit de voisinage.

• **Avant tout, vous devez vous rapprocher de votre voisin et tenter de discuter avec lui sereinement.**

• **Si cela n'aboutit pas, vous commencerez à constituer un dossier comportant des photos, un constat dressé par un commissaire de justice, un dépôt de plainte pour certaines infractions (abolements, tapage**

nocturne...), un courrier simple, puis un courrier recommandé envoyé à votre voisin.

• **En cas de situation de blocage, vous pouvez solliciter le maire.** Au titre de son pouvoir de police, il peut intervenir, quelle que soit la nature du trouble de voisinage (article L2212-2 du code général des collectivités territoriales).

• **Autre piste à explorer : le recours à un conciliateur de justice** (annuaire sur

conciliateurs.fr/trouver-une-permanence).

Son intervention, gratuite, est particulièrement indiquée pour aider à dénouer à l'amiable de tels différends.

L'avantage : le conciliateur peut se rendre sur place et constater l'objet et la nature du litige.

• **C'est aussi un passage préalable obligatoire pour ensuite saisir le tribunal judiciaire,** ultime voie de recours à votre disposition.

Label ISR 2024

Un investissement plus responsable

Enquête

Le label Investissement socialement responsable (ISR) a évolué le 1^{er} mars pour être plus « vert » et plus crédible. Les nouvelles règles vont-elle garantir des investissements conformes aux attentes des investisseurs ?

Q uoi de plus légitime que d'orienter ses placements pour favoriser le développement durable, la lutte contre le réchauffement climatique et les valeurs humanistes ? Le label Investissement socialement responsable (ISR) a précisément été créé en 2016 par les pouvoirs publics pour identifier les fonds financiers (actions/obligations) et immobiliers (SCPI/SCI) vertueux, accessibles, entre autres, via les contrats d'assurance-vie et les Plans d'épargne retraite (PER). Problème : on ne peut pas s'y fier aveuglément...

LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION DITS ESG

Comment sont sélectionnées les entreprises dignes de rentrer dans un fonds ISR ? Elles doivent répondre évidemment à des critères financiers (rentabilité, perspectives de développement), mais surtout à des critères extra-financiers dits ESG.

“E” pour environnement : cette société est-elle vertueuse, quel est son impact environnemental, les efforts d'amélioration sont-ils consentis ?

“S” pour social : quel est son impact sur le plan social, a-t-elle une activité d'utilité publique (santé, aide à l'emploi, inclusion...), traite-t-elle

Les enjeux écologiques ont été à l'origine de la mouvance.

bien ses salariés (rémunération, bien-être...) ? “G” pour gouvernance : est-elle vertueuse (administrateurs indépendants, salariés au conseil d'administration...) ?

Chacun des critères ESG est évalué et chaque entreprise se voit attribuer une note globale. Ces notes sont décernées soit par les gérants de fonds, soit par des agences de notation. Le plus souvent, conjointement par les deux.

L'ENVIRONNEMENT N'EST PLUS LE SEUL ENJEU

Problème : les informations provenant des entreprises auditées sont déclaratives et reflètent parfois une réalité idéalisée... Il faut donc faire confiance aux rapports annuels RSE (Responsabilité sociale de l'entreprise [mise en pratique du développement durable à l'échelle de l'entreprise, NDLR]) publiés par les sociétés.

Pour la plupart des épargnants, un fonds ISR est exemplaire sur le plan environnemental. Or ce n'est pas toujours le cas. Car si les enjeux écologiques (E) ont été à l'origine de la mouvance développement durable, les enjeux S et G font aussi partie du panel. Autrement dit, une entreprise peut avoir une note globale ESG correcte la rendant éligible à son entrée dans un fonds ISR, mais avec des pratiques discutables sur le plan environnemental.

UNE NOUVELLE PONDÉRATION

C'est ce qui explique que des fonds ISR intègrent moult entreprises critiquables sur l'un des trois critères. D'autant que le label a laissé, dès le départ, une (trop) grande marge de manœuvre aux gérants de fonds ISR.

En plus de notes pouvant être basses sur une ou deux lettres, les fonds peuvent être dédiés à l'une des trois thématiques ESG, et une surpondération est possible. Un gérant peut choisir de faire entrer dans un fonds

« vert » des entreprises très bien notées en matière environnementale ou celles qui se dédient aux énergies renouvelables. Ou alors, seront sélectionnées pour un fonds à dominance sociale, celles très bien notées dans ce domaine. Dans ces exemples, le “E” ou le “S” seront alors respectivement surpondérés par rapport aux autres lettres. « *Le label version 2024 accepte toujours la surpondération, mais demande aux gérants de mieux tenir compte des trois lettres*, indique Hervé Guez, directeur des gestions listées de Mirova. *Chacune doit représenter au moins 20 % : la surpondération ne peut donc plus dépasser 60 %.* » Le cas de Total est exemplaire. L'entreprise est bien notée sur sa gouvernance et sa politique salariale... et indique faire des efforts pour développer des énergies renouvelables (moins de 1 % de son activité en réalité !) : il n'en faut pas plus pour que certains gérants estiment qu'elle a sa place dans leur fonds

Le label 2024 demande de mieux tenir compte des trois lettres.

ISR. Provoquant l'incompréhension de la part des particuliers qui voient surtout dans Total une politique critiquable en matière d'environnement.

Depuis le 1^{er} mars dernier, ce type d'entreprises ne peut plus faire partie des nouveaux fonds ISR. Ces exclusions (une première pour le label) sont positives, car elles clarifient un peu la situation.

EXCLUES DES FONDS ISR DEPUIS LE 1^{ER} MARS

Les investisseurs qui souhaitent profiter des bons résultats financiers de Total peuvent continuer à le faire, mais pas via un fonds ISR. Sortir des fonds les entreprises qui ne correspondent plus aux critères ISR est aussi censé être réalisé par les gérants, mais les cas sont rares... Beaucoup ont toutefois exclu Orpéa et Korian (Ehpad) après les accusa-

tions de maltraitance révélées dans le livre du journaliste Victor Castanet, *Les fossoyeurs*. Ces deux valeurs étaient les stars des fonds ISR en raison de leur activité jugée d'intérêt général (hébergement de personnes âgées). Le “S” était toutefois plus proche du mot scandale que du mot social ! Pas facile de savoir ce qui se passe dans les entreprises... Aucun audit n'est réalisé sur le terrain pour des besoins de conformité aux valeurs du label.

Autres pratiques qui brouillent les pistes pour les clients d'ISR, celles des politiques d'investissement dites « best in class » et « best in effort ». Les gérants optant pour la première privilégient les entreprises les mieux notées en matière d'ESG au sein de leurs secteurs d'activité ; ceux choisissant la seconde sélectionnent les entreprises qui annoncent les meilleures intentions en matière d'ESG.

TENTER DE MONTRER L'EXEMPLE

Des fonds « fourre-tout » d'après certains professionnels, où – à l'exclusion des secteurs récemment interdits – toute entreprise peut y avoir sa place, tant qu'elle se révèle meilleure ou plus motivée que les autres. Or, dans une classe de « cancre », les meilleurs ne sont pas forcément bons... À cela s'ajoute la possibilité, pour les fonds ISR, de détenir 10 % du portefeuille hors analyse ESG.

Ce qui laisse une marge de manœuvre pour intégrer des entreprises qui ne devraient pas être dans de tels fonds... mais dont les bons résultats financiers contrebalancent le non-respect des règles de l'investissement responsable.

Le label ISR demande aussi aux fonds de montrer l'exemple en analysant leur propre fonctionnement. « *En matière*



de gouvernance, par exemple, indique Vincent Valette, manager finance durable du cabinet de conseil RSM, les gérants sont fortement incités à voter lors des assemblées générales annuelles des sociétés détenues en portefeuille, mais aussi à être pro-actifs, en termes de propositions visant à améliorer les pratiques de l'entreprise. »

DES ÉPARGNANTS PARTICULIERS EXIGEANTS

Pour Coline Pavot, responsable ISR de la société de gestion La Financière de l'échiquier, « Notre marge de manœuvre est grande pour influencer sur la stratégie d'une entreprise. Elle va de discussions directes avec les dirigeants, jusqu'au dépôt de résolutions – nous l'avons fait, par exemple, pour inciter des sociétés à être plus ambitieuses sur le plan de la lutte contre le changement climatique – en passant par le vote aux AG. » Tous les gérants de fonds ISR ne votent toutefois pas toujours aux assemblées

Les gérants de fonds incités à voter lors des AG des sociétés.

générales : une pratique répréhensible mais qui devrait s'améliorer avec les nouvelles exigences du label. La version 2024 apporte, certes, des améliorations aux pratiques des gérants de fonds,

mais ce n'est pas suffisant pour le rendre crédible aux yeux d'épargnants particuliers exigeants. Une trop grande liberté est encore laissée aux politiques d'investissement.

D'AUTRES VOIES POUR INVESTIR « RESPONSABLE »

Les particuliers ont deux solutions pour trouver un produit financier dont la notion de « responsabilité sociétale » correspond vraiment à leurs attentes. Pour une offre ISR, Joseph Choueifaty, président de Goodvest, propose de « décortiquer les documents d'information de la société de gestion du fonds ISR pour connaître

sa politique générale et sa stratégie pour sélectionner les lignes du portefeuille – à auditer aussi ! Car des fonds vont plus loin que les contraintes du label, afin de mieux répondre aux attentes des clients. » De fait, certains fonds peuvent correspondre à ce que l'on attend de l'ISR.

Sinon, il faut se tourner vers d'autres voies comme les fonds à impact (dont les actions vertueuses sont quantifiables) ou la finance solidaire, permettant de verser une partie des bénéfices à des associations.

Une harmonisation des pratiques européennes serait aussi bienvenue, chaque pays ayant son propre label ISR, quand il n'en détient pas plusieurs. En France, des fonds peuvent aussi arborer le label Greenfin (environnemental) ou la dénomination européenne « SFDR article 9 », dont les règles sont estimées plus contraignantes que celles du label ISR. ●

FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ



Zoom

Les améliorations du label 2024

L'objectif de la nouvelle version est de crédibiliser le label tout en visant un alignement des portefeuilles ISR sur l'Accord de Paris (traité international sur le changement climatique juridiquement contraignant), signé à la COP 21, en 2015.

Il a ainsi été décidé, entre autres, que les fonds labellisés :

➤ ne pourront plus être investis, dès 2025, dans des entreprises exploitant du charbon, du pétrole et du gaz, du tabac ou des armes controversées (armes à sous-munitions, mines antipersonnel). Même exclusion pour des entreprises violant les principes des Nations Unies (travail des enfants, corruption, dommages à l'environnement...) ou situées dans des paradis fiscaux ;

➤ devront s'assurer que les entreprises des secteurs à fort impact environnemental disposent de plans de transition alignés avec l'Accord de Paris. Cela devra concerner 15 % du portefeuille en 2026 et 35 % en 2029. Le seuil sera relevé chaque année. La période d'adaptation est donc longue, surtout que les entreprises doivent « simplement » annoncer leurs projets d'amélioration ;

➤ ne pourront pas adopter un coefficient de pondération inférieur à 20 % pour chaque lettre E, S et G ;

➤ devront s'engager à voter aux AG des entreprises détenues en portefeuille : à hauteur de 90 % des AG des entreprises françaises pour lesquelles les fonds



détiennent des droits de vote et de 70 % pour les entreprises non françaises. Ces planchers devront être atteints à partir de janvier 2025 ;

➤ devront encore réduire leur univers d'investissement.

Exemple : si celui-ci concerne les grandes entreprises européennes, le gérant doit exclure 30 % (20 % dans la version antérieure) de celles-ci (25 % à partir de 2025 et 30 % à partir de 2026), soit les moins bien notées en termes ESG, ainsi que celles dont le secteur d'activité est dorénavant exclu ;

➤ Les nouvelles règles doivent être respectées par les fonds créés depuis le 1^{er} mars. Les fonds existants bénéficient d'une période de transition... confortable.



PAUL GENDROT

Observatoire de l'inflation

Les premières baisses visibles

Surprise ! Alors que tous les acteurs du commerce avaient annoncé la poursuite de la hausse des prix, nous constatons des baisses limitées, certes, mais bien réelles.

Les consommateurs les espéraient, ce n'était pas la tendance annoncée mais les chiffres de NielsenIQ la confirment : pour la première fois, les prix sont en baisse sur un an, en avril 2024. En tout cas, dans certaines rayons. Cela concerne essentiellement l'hygiène comme les produits vaisselle (-2,43 %), les shampoings (-2,33 %), les dentifrices (-1,52 %), les lessives (-0,75 %) ou le papier toilette (-1,06 %). Le constat est d'autant plus notable qu'à l'exception du dernier produit cité, il s'agit de rayons dont les prix avaient le moins flambé.

QUELQUES RAYONS ALIMENTAIRES

Les plus fortes baisses (au-delà de 3 %) portent sur les grandes marques de ces différents produits, ce qui prouve que les négociations avec les distributeurs, achevées fin janvier, ont bien été concluantes. Ce qui montre également que la loi Descrozaille, qui plafonne les promos des produits non alimentaires à 34 % depuis mars, n'a pas encouragé l'inflation. Notons toutefois que les chiffres que nous publions sont relevés hors promotions.

« Pour compenser la fin des mégapromos, les enseignes ont manifestement baissé les prix des produits présents en fonds de rayon », analyse Emmanuel Cannes, de NielsenIQ. Fait plus notable, certaines baisses touchent également quelques rayons alimentaires.

PÂTES, ŒUFS, PIZZAS SURGELÉES...

Celle la plus emblématique concerne le rayon des pâtes, dont les prix ont reculé de 1,5 %, et même de 5 % pour les principales marques sur un an. Ce rayon avait été le premier à voir ses prix décoller, début 2022. Sur deux ans, la hausse du prix des pâtes a été ramené à 11 %. Citons également le prix des œufs, en repli de 1 % et davantage pour les grandes marques (-3 %) que pour les MDD.

Les marques nationales de pizzas et snack surgelés affichent également des baisses de prix, tout comme celles des chips, pains de mie, brioches industrielles ou charcuterie en libre-service. Une bonne nouvelle pour le portefeuille des consommateurs, pas nécessairement pour leur équilibre nutritionnel... ●

LIONEL MAUGAIN

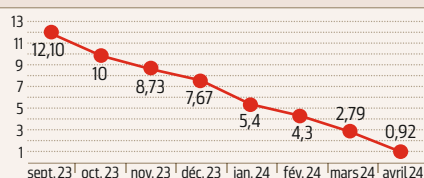
Retrouvez la rubrique et la liste des produits de notre panier sur : www.60m.fr/panier



TROIS PRODUITS EN HAUSSE

Jus de fruits	↗ +4,9 %
Huile	↗ +4,6 %
Chocolat en tablette	↗ +4,4 %

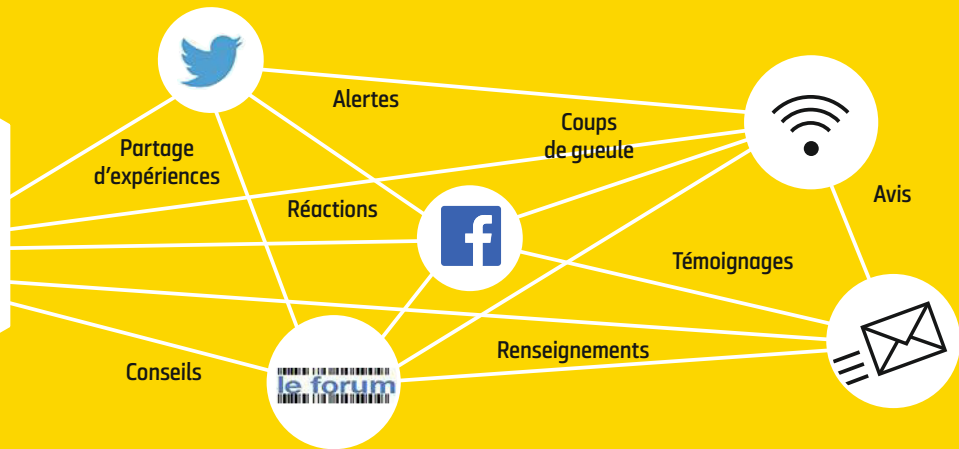
ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



Les chiffres du mois

Notre panier affiche en avril une hausse limitée à moins de 1 % sur un an et moins de 20 % sur deux ans. La baisse est notable, et elle s'accélère plus vite que prévu. Nos 31 produits affichent tous un recul plus ou moins net par rapport au mois précédent. Cependant, quatre rayons présentent toujours un rythme d'augmentation supérieur à 4 %. Comme l'a déjà expliqué «60», trois d'entre eux subissent la flambée des prix de leurs matières premières à la suite de récoltes difficiles l'année dernière : les rayons des huiles d'olive, des jus d'orange et du chocolat. Pour les nectars d'agrumes et les tablettes de chocolat, le cours élevé du sucre n'arrange rien, même s'il a baissé récemment. Une remarque : les bières, qui augmentent doucement depuis un an (+1,8 %), risquent de voir leurs étiquettes bien pétiller avec les grands événements sportifs de l'été, Euro de foot et Jeux olympiques.

RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts!

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les milliers de messages que nous recevons chaque mois par voie postale, électronique ou via les réseaux sociaux. Notre sélection reflète les problèmes les plus fréquents que vous rencontrez. Pour plus d'informations et de conseils, consultez notre site www.60millions-mag.com ou une association de consommateurs (adresses page 18).

Du lard ou du cochon

Danielle S., par courriel

Et le canard, dans tout ça ?

J'ai acheté une saucisse de canard en grande surface, au prix de 17,66 € le kg. Arrivée chez moi, je vois que la composition indique 80 % de viande de porc et un peu de viande de canard. Est-ce légal ?

60 LA RÉPONSE DE 60
« Nos productions de saucisses fraîches s'inscrivent dans le cadre du code des usages de la charcuterie », se défend la société qui commercialise ce produit, interrogée par «60». « Si ce produit ne contenait que de la viande de canard, il serait dénommé "saucisse pur canard" », ajoute-t-elle. Or, pour Fabien Castanier, secrétaire général de la Fédération française des charcutiers traiteurs, « un produit appelé saucisse de canard ne contient que du canard. Si elle contient du porc, sa dénomination est saucisse de canard et de porc. Si le porc domine, la dénomination légale sera saucisse de porc et de canard ». Ce qui démontre que le code des usages n'est pas clair pour tout le monde...

Le prix de la succession

Émilie L./27 Dreux

La banque ne s'oublie pas...

Ma maman, cliente de La Banque postale, est décédée en décembre 2023. La banque a prélevé 500 € pour frais de traitement, mais je ne sais pas à quoi cela correspond exactement. S'il s'agit des frais de traitement de succession, cela n'est pas explicite. Je trouve le montant exorbitant. Il dépasse les frais de notaire que je dois acquitter pour régler la succession.

60 LA RÉPONSE DE 60
Ces frais de traitement correspondent aux frais de succession que la banque prélève lors du décès d'un de ses clients. Ils sont calculés en proportion des avoirs sur le compte. Le détail est précisé dans la brochure tarifaire de La Banque postale. En relisant celle-ci, vous pouvez vérifier que la somme prélevée correspond bien à l'avoir sur le compte de votre maman. À noter qu'une proposition de loi obligeant les banques à la facturation des opérations au coût réel est en discussion.





Additifs ou pas ? Anthony/38 Vif

Qui croire, Yuka ou le Nutri-Score ?

J'ai acheté un lait de soja au chocolat classé A au Nutri-Score, et qui est très mal noté par Yuka. Comment est-ce possible ?

60 LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR
Le Nutri-Score se base sur la composition nutritionnelle sans juger du niveau d'ultra-transformation. Il tient compte de la teneur en aliments et nutriments à encourager (fibres, protéines, fruits, légumes...) et des éléments à limiter (acides gras saturés, sucres, sel...). On peut donc trouver des pains de mie complets ou des compotes sans sucres ajoutés classés A, mais aussi de purs jus de raisin (produits bruts) classés D ou E, car ils sont très sucrés et n'apportent pas de fibres. En revanche, le Nutri-Score ne tient pas compte des additifs ni de la qualité des ingrédients. Seule la présence d'édulcorants est prise en compte, afin d'éviter que les industriels ne les utilisent à la place du sucre pour améliorer la note de leurs produits. Les sodas light contenant des édulcorants ne sont désormais plus notés B, mais de C à E. L'application Yuka, quant à elle, note la valeur nutritionnelle certes, mais elle prend aussi en considération les additifs et leur nocivité. Certaines recettes ayant un bon Nutri-Score peuvent être médiocres d'un point de vue de la composition : présence d'additifs, épaississants, fibres ajoutées... Bref, le Nutri-Score donne un très bon aperçu de la qualité nutritionnelle, mais ce n'est pas nécessairement le seul critère pour évaluer un produit.

ILLUSTRATEUR : RÉMI MALIN GREY

Toutes marques confondues F. B., par courriel

Lidl ne vous intéresse pas ?

Je me demande pourquoi dans vos essais, la marque Lidl n'apparaît jamais. Pourtant, celle-ci est très présente de nos jours dans bien des foyers, particulièrement dans l'alimentation, mais aussi pour les produits d'entretien ou d'hygiène. Depuis plusieurs années, je fais mes courses presque exclusivement chez cette enseigne et j'en suis satisfaite. Est-ce un choix de votre part de ne pas l'inclure ou y a-t-il une autre raison ?

60 LA RÉPONSE DE 60

Nous construisons nos échantillonnages afin qu'ils soient le plus représentatifs de la consommation. Si Lidl n'est pas l'enseigne qui possède le plus de parts de marché en France, il n'en reste pas moins un acteur incontournable. Nous en testons donc régulièrement les produits. Votre interrogation vient sans doute du fait que Lidl, comme d'autres de la grande

distribution, a ses propres marques disséminées dans ses rayons. Lidl a sa marque de distributeur pour sa gamme de produits secs, de biscuits apéritif, d'huiles, de confiserie... Elle propose Envia pour la crèmerie, Cien pour l'hygiène et les produits de toilette, Crivit pour le sport, Livarno pour la maison, Parkside pour le bricolage et Silvercrest pour l'électroménager et l'électronique.

Rendez-lui sa commande Claire B./78 Versailles

Alexa, sors de cet écran !

À peine mon téléviseur allumé, Orange, dans le cadre de son partenariat avec Amazon, me propose systématiquement de souscrire ou d'essayer les services de l'assistant vocal Alexa d'Amazon. Stupeur et agacement : impossible de décliner, impossible de sortir de cette page, les touches retour, home, sélection de chaînes sont inopérantes. Une seule solution : débrancher la prise électrique du décodeur pour l'obliger à redémarrer et cesser cette prise d'otage destinée à m'obliger à succomber au charme d'Alexa - même à l'essai - un service dont je ne veux pas !



Ça pêche, côté boîtes... Jean-Claude T., par courriel

Carrément trois fois plus !

Depuis le 1^{er} avril, la part imputée au consommateur est de 1 € par boîte pour les achats de médicaments. À la suite d'une prescription d'amoxicilline, impossible d'avoir une boîte de quatorze cachets comme avant mais trois boîtes de six. Le prix à l'unité étant alors plus élevé en petite boîte,

le laboratoire pharmaceutique est gagnant, le pharmacien est gagnant, l'État engrange 3 € au lieu de 1 € et le nombre de cachets est supérieur à la prescription ! Bref, tout le monde est gagnant, sauf évidemment le consommateur qui continue à être racketté. Vous avez dit crise ? Pas pour tout le monde !

Une dent contre lui M. S./69 Lyon

Ma prothèse a été ratée

Mon chirurgien-dentiste m'a posé une prothèse qui est mal ajustée et me blesse. Je lui ai demandé à plusieurs reprises de la refaire, mais sans succès. Que puis-je faire ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Il est possible que le problème provienne de la prothèse elle-même et donc du travail du prothésiste, mais votre interlocuteur reste votre chirurgien-dentiste. Si vous bénéficiez d'une assurance protection juridique, vous pouvez la consulter pour obtenir des informations sur vos recours, voire une prise en charge de frais liés à votre recours. Vous pouvez saisir le conseil départemental de l'Ordre national des chirurgiens-dentistes (ordre-chirurgiens-dentistes.fr),

car il joue un rôle de conciliateur. Selon l'article L4123-2 du code de la santé publique, lorsqu'une plainte est portée devant le conseil départemental, son président informe le chirurgien-dentiste mis en cause et le convoque avec le plaignant en vue d'une conciliation. En cas d'échec de celle-ci, il transmet la plainte à la chambre disciplinaire de première instance avec l'avis motivé du conseil. Selon l'article R4127-233 du même code, le chirurgien-dentiste doit se prêter à la tentative de conciliation demandée par le président du conseil



départemental. Autre voie possible : demander à votre chirurgien-dentiste de saisir son assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) pour lancer une expertise à l'amiable diligentée par votre assurance et la sienne. Si la résolution

amiable n'aboutit pas, vous pourrez saisir le tribunal judiciaire avec l'aide d'un avocat. Pour prendre conseil, vous pouvez contacter France Assos Santé (www.france-assos-sante.org) ou « Santé Info Droits » au 01 53 62 40 30.

Il ne s'en lave pas les mains

Paul, par courriel

L'assurance sans risque pour l'assureur

Dans la notice de mon nouveau lave-vaisselle (payé 500 €), je trouve un prospectus de la plateforme Domestic and Général pour un contrat de remplacement gratuit des pièces détachées. J'appelle et découvre qu'il s'agit d'une garantie intégrale, avec résiliation possible à tout moment, pour 3 € par mois, soit 360 € sur dix ans. Avec la possibilité de remplacer mon produit à neuf en cas d'irréparabilité. Je demande à voir le contrat pour analyse et mon interlocutrice me répond que ce n'est pas possible mais que je pourrai le résilier à tout moment. Je souscris, un brin dubitatif sur une offre si alléchante et perplexe sur le modèle économique d'une telle société. Puis je reçois les conditions générales du contrat. Or, surprise, en lisant attentivement le document, je trouve un petit paragraphe perdu qui précise que le tarif de la police double à partir de la troisième année, et augmente de 6 € par an les années qui suivent. Dix ans d'assurance me reviennent à présent à plus de 800 €. Plus du tout satisfait de cette offre, j'appelle et je résilie. Combien de personnes lisent ce type de documents après souscription ? En ne communiquant pas clairement sur ses tarifs, j'estime que cette société m'a trompé. Sans ma vigilance, j'aurais payé 72 € pendant deux ans une assurance et sans doute résilié ensuite, compte tenu de l'augmentation ! Et pour un article garanti deux ans.



Pas libéré de Free

Alexandre F./27 Les Andelys

Les frais de la discorde

Un mois après avoir souscrit un forfait fibre chez Free, Internet n'était toujours pas disponible chez moi. Le technicien, qui devait résoudre le problème, n'est pas venu. Dépité, j'ai résilié l'abonnement par lettre recommandée, renvoyé les équipements à un point relais et je suis passé à la concurrence, qui m'a rapidement raccordé au réseau. Dans la foulée, j'ai reçu un courrier de Free me demandant de payer 49 €, au titre des frais de résiliation. Un comble, puisque je n'ai pas profité de leur service une seule minute ! J'ai refusé et Free menace de m'envoyer un huissier pour récupérer cette somme. Suis-je obligé de m'en acquitter ?

60 LA RÉPONSE DE 60

En général, des frais s'appliquent lorsque le contrat est résilié mais à condition que le client ait bénéficié du service. Dans la mesure où Free n'a jamais rempli sa part du contrat, vous pouvez invoquer l'article 1217 du code civil, lequel précise : « La partie

envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut [...] provoquer la résolution du contrat. » Une fois le contrat résolu, aucuns frais ne peuvent être appliqués. Dans ces conditions, la menace d'envoyer un commissaire de justice est disproportionnée, voire choquante.

Honoraires sous ordonnance A. P./92 Antony

Des boîtes à surprise

J'ai acheté une grosse boîte d'Aspégic 500 et une boîte de Doliprane 1 000 sans ordonnance et le pharmacien m'a fait payer un honoraire libre de 1,02 €. Je suis très surprise car avec une ordonnance nous ne payons pas les honoraires libres. Merci par avance pour vos explications.



LA RÉPONSE DE 60

Que les médicaments soient achetés avec ou sans ordonnance, le pharmacien est rémunéré sur chaque boîte de médicaments remboursable - ce qui est le cas du Doliprane et de l'Aspégic. L'honoraire de dispensation au conditionnement est de 1,02 € par boîte - 2,76 € dans le cas d'un traitement trimestriel (1 boîte pour trois mois). Lorsque vous achetez vos

médicaments sur ordonnance, vous payez ces honoraires mais ils vous sont remboursés par l'Assurance maladie et votre complémentaire santé, ce qui laisse l'impression que vous ne les payez pas. Mais si vous regardez votre relevé Ameli, vous pourrez lire « Honor dispens... ». Nous avons déjà abordé ce sujet: www.60millions-mag.com/2022/02/21/dix-questions-sur-les-remboursements-de-sante-19694



Manuella G./78 Achères
Le mail du mois

Faire glisser l'abonnement

Je me demande pourquoi les abonnements des cartes des transports en commun ne prennent pas en compte la notion de mois glissant. Si j'achète une carte le 6 du mois, je devrais la payer plein tarif, alors qu'elle ne sera active que trois semaines ! Facturer au mois glissant pourrait contribuer à diminuer la queue le premier jour du mois devant les automates !

SAU, bonjour ? Chantal Nicolas/91 Étampes

Darty charrie vraiment !

Pour la troisième fois, je téléphone au SAV de Darty pour le dépannage de mon réfrigérateur. Chaque appel coûte 0,40 € la minute. J'en suis à quinze minutes d'attente sans compter le temps de conversation... soit déjà une quinzaine d'euros ! J'ai du mal à comprendre que le fait d'appeler le magasin dans lequel j'ai acheté mon électroménager lui donne le droit de me taxer autant ! Par ailleurs, ce service après-vente ergote tellement que l'on peut se demander si Darty ne cherche pas à provoquer chez le client un découragement tel qu'il préfère encore acheter un appareil neuf plutôt que faire réparer l'ancien...



RÉPONSE DE LA JURISTE

Vous pouviez utiliser le numéro non surtaxé 0978 970 970 (article 5.1 des CGV) et non pas le 0892 011 010 (0,40 €/min). Selon l'article L121-16 du code de la consommation, « le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu

avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. ». Autrement dit, pour toute question concernant la garantie des produits, le numéro ne peut pas être surtaxé. Le numéro d'appel doit être « indiqué dans le contrat et la correspondance » (par exemple dans les CGV, sur le bon de livraison, le document de garantie).



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

60
millions
de consommateurs

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

redactionweb@inc60.fr ou INC, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff



LA FLÈCHE DE MADAME 60

Chaque mois, Madame 60 évoque sa vie, ses humeurs, pointe les situations absurdes et n'hésite pas à cibler les responsables de ses galères de consommatrice.

Chaussure à son pied

Mes chers titis, voici le témoignage de Victorin, que j'ai reçu et qui mérite toute sa place ici. Depuis douze ans, il porte une prothèse de jambe. Et depuis douze ans, il n'utilise qu'une chaussure. « J'en porte deux, mais la chaussure de la prothèse n'est soumise à aucun frottement, elle est quasiment intacte », explique-t-il.

Victorin incarne donc le cas un peu spécial, mais pas nécessairement isolé, d'un piéton qui a besoin de réparer une seule de ses chaussures. Pas de quoi en faire une flèche ici. Et pourtant ! Il se met en chasse d'un cordonnier acceptant la mission. Très naturellement, il se rend au plus près de chez lui, à la boutique Mister Minit. L'accueil est frais. « Le gérant m'affirme d'emblée qu'il ne peut pas réparer qu'une chaussure, qu'il doit prendre les deux, raconte Victorin. Il m'explique un truc qui me stupéfiait. À savoir que s'il ne fait que la chaussure droite, il lui restera la semelle gauche dont il ne pourra rien faire ».

Victorin s'enquiert du prix de la prestation pour les deux chaussures. 90 €, soit 45 € la chaussure ! « Mais le gérant s'empresse d'ajouter que j'ai droit à une aide de 18 € du fait de mon handicap ». Pas vraiment le pied pour Victorin : « C'est une paire de chaussures que j'avais payée 100 € douze ans plus tôt. » Il se recharge et tourne les talons, l'usé et le quasi-neuf. Facturer la réparation de deux chaussures à un unijambiste, franchement...

Il va alors dans l'autre boutique de sa ville, celle d'un artisan, proche de la gare. « Il prend ma chaussure et s'en occupe sur le champ. » Résultat : une seule semelle parfaitement réparée pour 20 €. « Méditons sur ces professionnels qui augmentent leurs prestations sous

prétexte d'une aide financière que nous payons par nos impôts », interpelle Victorin.

Pas faux, dès qu'il y a un avantage, il est parfois confisqué par certains professionnels qui le répercutent sur leurs tarifs. Je me rappelle des restaurateurs qui avaient bénéficié d'une TVA réduite de 19,5 % à 5,5 % en 2009 et en avaient gardé l'essentiel pour eux. Les prix n'avaient baissé que de 2 % l'année suivante.

Mais ne terminons pas en mode rabat-joie. Je veux revenir, en conclusion, sur l'histoire de Babeth, cette copine de ma mère de 93 ans, plongée dans les affres de l'administration, suite à deux contraventions pour stationnement gênant reçues sans raison à Paris.



Le gérant veut d'emblée réparer les deux chaussures.



Je racontais dans ma pénultième flèche qu'elle avait dû payer alors même que la justice avait reconnu qu'elle ne devait rien régler. Eh bien, les titis, est-ce l'arrivée de l'été ? Les Jeux olympiques, ou quoi ? Mais elle a été intégralement remboursée. « Voici enfin

la conclusion de cette rocambolesque histoire, m'écrit-elle. Je reçois aujourd'hui de la trésorerie de Paris un chèque de 176,90 € représentant le remboursement des deux amendes infligées par erreur plus les frais de poursuites. Quatre ans après la première amende ! »

Heureusement que Babeth a la santé quand même. Vive la France. ●

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

La tromperie

Certains sites spécialisés dans les avis en ligne ont élaboré un dispositif pour améliorer les notes des entreprises qui acceptent de... passer à la caisse. *p. 36*

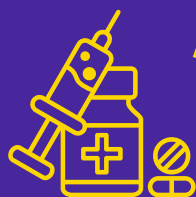
L'idée reçue

Non, vous ne pouvez pas couper les branches de l'arbre du voisin qui dépassent sur votre terrain. Vous pouvez seulement exiger que celui-ci s'en charge. *p. 54*



Le défi

Un placement responsable devrait offrir la garantie qu'il ne profitera pas aux entreprises les moins vertueuses en matière de développement durable. Mais ce n'est pas si simple. *p. 58*



L'aberration

Quand des stars des réseaux sociaux se vantent de détourner un médicament pour bénéficier de ses effets secondaires, la pénurie guette. *p. 30*

La loterie

Chaque centimètre compte quand il s'agit d'avoir son bagage avec soi dans l'avion. D'autant que la règle en la matière dépend de chaque compagnie aérienne. *p. 40*



La mention spéciale 13,8/20

Le Bar à ongles... by V
Un niveau d'hygiène et de sécurité supérieur à tous les autres bars à ongles, des tarifs parmi les moins chers, et une satisfaction générale, y compris sept jours après la pose d'un vernis semi-permanent. *p. 19*



L'idée lumineuse

Si vous envisagez de changer de fournisseur d'électricité, lisez attentivement notre dossier et utilisez le comparateur d'énergie. *p. 8*



Le chiffre marquant 8 milliards

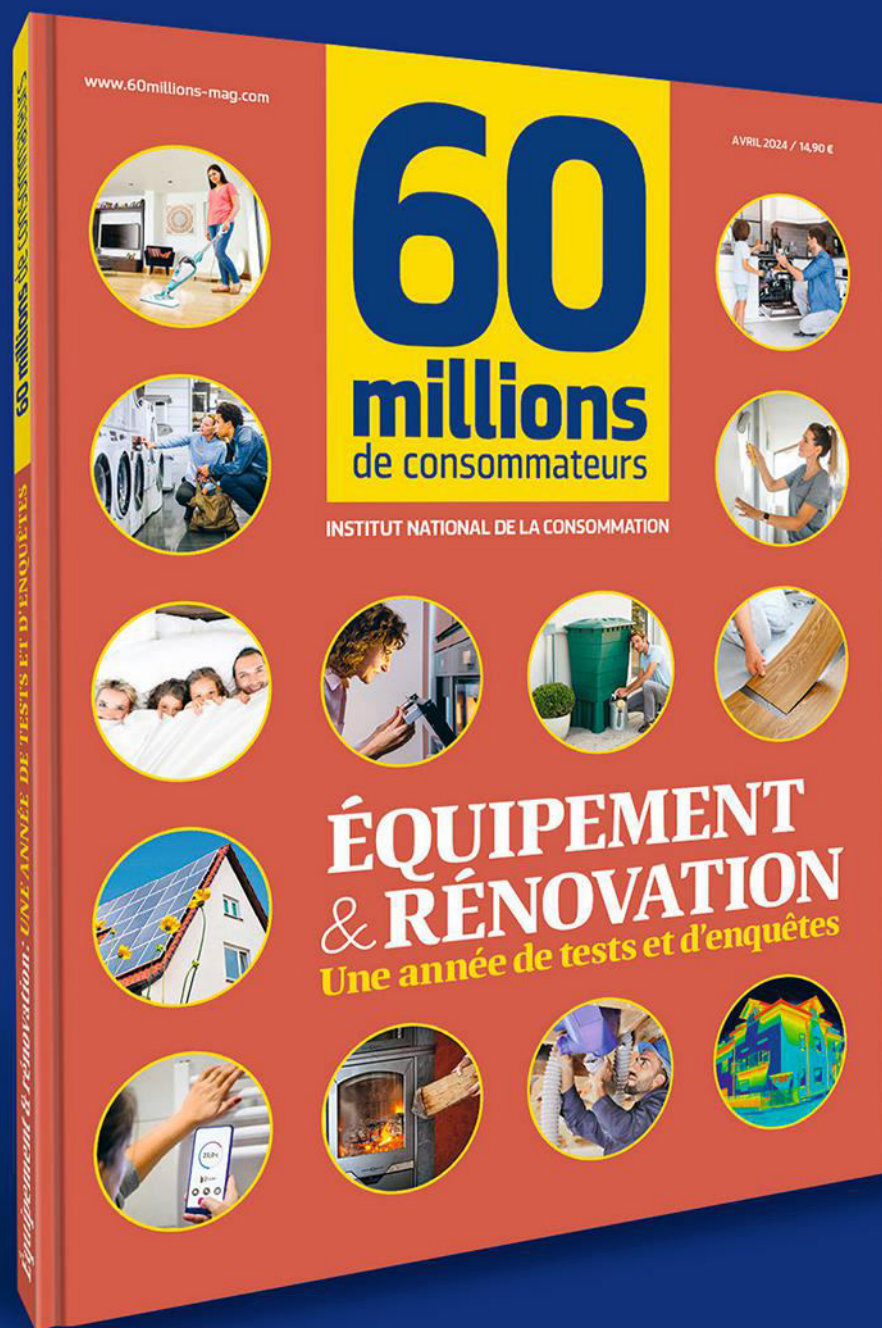
C'est le nombre de bouteilles d'eau achetées chaque année par les Français ! *p. 24*

La solution

Dix fois moins gourmand en énergie que le climatiseur, et donc bien plus écologique, le rafraîchisseur d'air peut faire baisser de quelques degrés la température de votre logement. *p. 44*



Ne manquez pas notre best of



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

L 13980 - 603 - F: 4,80 € - RD

