

60 millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Guide



RHUME, TOUX

Les médicaments possibles ou à éviter

Enquête

Winamax, Unibet
Le scandale des paris en ligne

Enquête

Bûches, pellets

Pénurie, prix : ça devrait s'arranger !



Essai

Téléviseurs 4K

Ciné, foot... Quel grand écran pour grands spectacles



Ketchup, mayo, soja...

Les meilleures SAUCES



54 PRODUITS À LA LOUPE

Essai

- Évitez la mayonnaise allégée
- Chassez le sucre, le sel et le gras

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.



Les téléviseurs à l'œil

L'œil humain reste un des meilleurs capteurs pour évaluer la qualité et les différences entre deux images. Le jury de vision (notre photo) permet de compléter la série de mesures physiques réalisées en laboratoire, d'affiner les appréciations qualitatives et le classement de notre comparatif.

582,1 millions d'euros : c'est le chiffre d'affaires engrangé par les sauces froides, en 2021, avec une progression de 4,7 % pour les mayonnaises et de 26 % pour les sauces barbecue.

Vous nous posez régulièrement des questions quant aux rappels de produits que nous publions, au quotidien, sur notre site 60millions-mag.com. Pourquoi ces produits sont-ils retirés

des rayons ? Que faut-il faire et comment se faire rembourser ?

Vous pouvez trouver toutes les réponses sur notre site dans un papier décryptage.



RETROUVEZ-NOUS en

podcast dans « Nous voilà bien », sur RTL, diffusé

le 24 septembre. Nous étions invités à parler d'hygiène dentaire et de blanchiment des dents, suite à la sortie de notre hors-série *Spécial dents*, toujours en vente.



CHANGEMENT DE DÉCOR
Après une opération "tout en cartons", la rédaction de «60» s'est installée à Malakoff (Hauts-de-Seine).



J. DOULEY

SYLVIE METZELDARD
Rédactrice en chef

L'heure n'est plus à la candeur

Être rationnel en temps de crise n'a jamais été chose aisée. Peur des pénuries, peur de ne plus avoir les moyens d'acheter des produits de première nécessité si l'inflation perdure... Notre pouvoir d'achat prend l'eau de toutes parts et l'on surnage comme on peut. En guettant les promos, en traquant les prix les moins chers. Et c'est là que les filous de tout poil entrent en jeu.

En pole position des promesses fumeuses du moment, les pellets de bois à prix cassés. La très forte demande, entraînant une offre bien inférieure à la demande, a fait flamber les prix (voir p. 58). Une belle aubaine pour

des escrocs proposant sur Internet de livrer les si convoités granulés de bois à des prix défiant toute concurrence. Et, naturellement, il ne faut pas espérer la moindre livraison à l'horizon. Ce qui vaut pour les pellets vaut pour énormément de biens de consommation (vêtements, produits de beauté, électroménager...).

Les faux sites de e-commerce pullulent et il nous faut désormais redoubler de vigi-

lance. La prudence s'impose aussi à l'égard de tout ce qui "envoie du rêve", comme on dit aujourd'hui. Que ce soient les paris sportifs en ligne faisant miroiter des gains mirifiques (voir p. 50) ou tous ces livres de développement personnel promettant de renouer avec le bonheur (voir p. 40). Plus la société se teinte de gris, plus nous voulons rêver et plus nous risquons de nous faire abuser. Malheureusement, au royaume des candides, on ne compte que des perdants. ●

«
Il nous faut désormais redoubler de vigilance face à la multiplication des faux sites de e-commerce et à tout ce qui "envoie du rêve".
»



RESTONS CONNECTÉS !



60millions-mag.com

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



/60millions deconsommateurs

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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

60
millions
de consommateurs

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

Directeur de la publication :
Philippe Laval

Rédactrice en chef : Sylvie Metzeldard

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

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

Directrice artistique :
Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale de la rédaction : Martine Fédor

Rédaction
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos, Adrian 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), Guillaume Steudler

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Dercœur

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

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

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

Chef du centre d'essais comparatifs :
Christian de Thuin

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 : 45 avenue du Général Leclerc, 60643 Chantilly Cedex
Tél. : 01 55 56 70 40

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 : octobre 2022
Commission paritaire : 0922 K 89330
ISSN : 1267-8066

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

Carton rouge

Vente en ligne

Les honteux bobards de Lucianne.fr

La promesse

Le site vend un soutien-gorge sans armature « fait main » d'un « confort inégalé ».

Le constat

Quand il arrive, le produit, fabriqué en Chine, est de très mauvaise qualité.

Le problème

Les CGV ne répondent pas au droit de la consommation français.

Un soutien-gorge sans armature, confortable et sexy, voilà l'offre du site Lucianne.fr, prétendument créé par deux jeunes femmes, Lucia et Anne. Elle a de quoi séduire : « Un confort inégalé grâce à une dentelle de qualité supérieure, soigneusement sélectionnée et fabriquée à la main par nos artisans ».

LA DÉCEPTION À LA RÉCEPTION

Ajouter à cela une ristourne de 40 %, une garantie à vie, la gratuité de la livraison et le reversement de 10 % à la Ligue contre le cancer du sein. De nombreuses consommatrices ont donc passé commande depuis six mois. Bien mal leur en a pris. D'abord certaines ont été débités sans rien recevoir. Le succès aurait vidé les stocks, selon le site. En réalité, ils sont bloqués à l'autre bout du monde. Car pour celles qui reçoivent enfin le colis, c'est la douche froide. Il ne fleure pas vraiment l'artisanat. Il provient directement de Dongguan, en Chine, où il a été fabriqué.

Selon nombre de témoignages, la taille ne correspond pas à celle demandée, et la qualité est déplorable. Finitions médiocres, difficultés à le fermer et même douleurs à le porter pour certaines. Impossible de renvoyer le colis ou de se faire rembourser. « J'ai réussi à les contacter, ils refusent de me rembourser, arguant que j'ai ouvert le paquet et essayé l'article », raconte Jacqueline. Et c'est bien le piège : le code de la consumma-

tion (article L. 221-18, 5^e) prévoit en effet une dérogation au délai de 14 jours de rétractation pour l'achat de produits d'hygiène descellés.

Les conditions générales de vente (CGV) ont prévu tous les mauvais coups : « Nous ne garantissons pas que la qualité des produits, services (...). Nous ne serons pas responsables vis-à-vis des tiers, des modifications de prix, de la suspension ou de la suppression du service. » Des CGV qui ne répondent pas au droit de la consommation français. On y apprend, au passage, que ces conditions dépendent du droit de la personne de l'Ontario, au Canada, et que le site est hébergé en Irlande...

L'ARGENT N'EST PAS REVERSÉ...

Mais ce qui choque le plus les victimes, c'est évidemment la promesse de reverser 10 % à la Ligue contre le cancer du sein. Nous avons tenté de joindre le gérant de Lucianne.fr qui n'a pas répondu à nos questions. Et nous n'avons pas non plus trouvé trace de cette association, qui en rappelle une autre,

très connue, elle, la Ligue contre le cancer. « Nous ne connaissons pas cette société et nous déplorons ces pratiques », indique une porte-parole de la vraie Ligue contre le cancer.

Au 147, avenue Joseph Vidal à Marseille, adresse mentionnée sur le site, se trouve un restaurant qui s'appelle Question de goût. Il est, ici, du plus mauvais... • LIONEL MAUGAIN



CE QUE DIT LA LOI
Article L.121-2 du code de la consommation, « Une pratique commerciale est trompeuse (...) lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses (...) portant sur l'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service ; (...) » De telles pratiques peuvent être dénoncées sur signal.conso.gouv.fr



Pour accéder directement à votre article CLIQUEZ sur son titre ci-dessous

page précédente < > page suivante

Pour revenir au sommaire CLIQUEZ sur



SOMMAIRE

N° 585 / NOVEMBRE 2022

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p.6
Salles de sport : Des pratiques trop musclées.....	p.6
Le bouclier tarifaire énergétique prolongé.....	p.6
Concurrence déloyale : Le poulet qui venait d'Ukraine.....	p.7
L'alcool, un bien culturel ?.....	p.7

À la une

Sauces froides

Elles ont du goût, mais à quel prix ?..... p.8

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p.16
Guide	
Se soigner sans risques.....	p.18
À la réflexion	
Consommer responsable, c'est consommer davantage ?.....	p.22
Pratique	
Téléconsultations : Un service utile mais qui ne fait pas tout.....	p.24
Enquête	
Nostalgie : Les gâteaux de notre enfance ont bien changé.....	p.28

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p.30
Essai	
Téléviseurs UHD 4K 50 et 55 pouces : Prenez le large.....	p.33
Pratique	
Automobile : Pourquoi une boîte noire ?.....	p.39
Enquête	
Livres à succès : Le marché douteux du bien-être.....	p.40
Pratique	
Rouler en montagne :	
Les équipements indispensables.....	p.44

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p.48
Enquête	
Paris en ligne : Tous perdants.....	p.50
Observatoire de l'inflation	
Les assurances suivent le flux.....	p.55
Coaching	
Vols retardés : « Mon dernier voyage, quelle galère ! ».....	p.56
Enquête	
Chauffage au bois : Laissez retomber la flambée des prix... p.58	



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

Extinction des feux..... p.66

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

Retrouvez-nous chaque samedi dans "franceinfo: conso"

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

Vous voulez vous abonner : voir page 61

Vous recherchez un article ou un ancien numéro : voir pages 47 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 54



DIRE RÉAGIR REVENIR

LE REGARD DE «60» SUR L'ACTUALITÉ DE LA CONSOMMATION
PAR PATRICIA CHAIROPOULOS, FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN ET ADÉLAÏDE ROBERT



Salles de sport **Des pratiques trop musclées**

Les messages commerciaux des salles de sport sont parfois trompeurs, selon une enquête de la Répression des fraudes réalisée en 2019 et 2020. La plus fréquente imprécision consiste à mettre en avant un tarif mensuel sans intégrer les frais annexes, ou alors correspondant au premier mois, avant augmentation. Autre habitude, une mention « sans engagement » proposée pour un abonnement à durée indéterminée avec préavis de plusieurs mois en cas de résiliation. Ou encore des contrats indiquant des jours et horaires d'ouverture qui ne correspondent pas à la réalité, une tromperie sur les activités dispensées, des prestations inexistantes, des infos mensongères quant au nombre d'intervenants et sur leurs qualifications. Bref, un bilan inquiétant dans ce secteur habitué aux clauses abusives. Les plus fréquentes autorisent le professionnel à résilier sans que le même droit soit reconnu au consommateur, et l'exonèrent de sa responsabilité en cas de vol ou d'accident. ●

Aide aux ménages

Le bouclier tarifaire énergétique prolongé

La Première ministre, Elisabeth Borne, a annoncé mi-septembre le maintien d'un bouclier tarifaire pour limiter l'impact de l'envolée des prix de l'énergie sur les factures des particuliers.

Elle a indiqué que les tarifs réglementés du gaz et de l'électricité augmenteront de 15 % l'an prochain « au lieu de 120 % sans bouclier ». Les factures ne flamberont donc pas mais la hausse n'en est pas moins forte : elle représentera environ 25 € de plus par mois pour un foyer chauffé au gaz à partir de janvier et 20 € de plus par mois pour un logement qui a opté pour l'électricité à partir de février. Un chèque énergie exceptionnel sera également versé d'ici la fin de l'année aux ménages les plus modestes.

Rappelons que le bouclier tarifaire protège les clients qui ont un contrat à tarif réglementé ou indexé sur le tarif réglementé et, en partie, ceux qui ont un chauffage au gaz collectif. Ceux qui ont un contrat indexé sur les marchés doivent en sortir au plus vite. ●



À suivre

Ecowatt vert, orange ou rouge



Combien de signaux Ecowatt orange ou rouge aurons-nous cet hiver ? Mis en place par le Réseau de transport d'électricité (RTE), ce système d'alerte vise à inciter à des réductions volontaires de consommation pour passer les pics. En fonction des prévisions météorologiques, RTE annoncera, trois jours à l'avance, le passage de son signal de vert à orange ou rouge et les heures concernées. Ecowatt implique un geste volontaire non rémunéré. On attend toujours que les fournisseurs d'électricité proposent des offres d'abonnement incluant des coupures courtes rémunérées. ●



Concurrence mal vue

Le poulet qui venait d'Ukraine...

En France, un poulet consommé sur deux vient de l'étranger, et en particulier d'Ukraine. Le conflit actuel explique en grande partie cette concurrence, jugée déloyale par les producteurs français.

La filière de la volaille de chair se fait du mouron. Outre la crise sanitaire et la hausse des coûts de production, « elle doit affronter la menace grandissante des importations non soumises à la réglementation européenne et éloignées des bonnes pratiques des éleveurs français », s'alarme l'Interprofession volaille de chair (Anvol).

GROUPE COTÉ À LONDRES

En France, sur les cinq premiers mois de l'année, les importations se sont envolées de 122 % par rapport à l'année précédente. Ainsi, dans nos assiettes, un poulet sur deux vient aujourd'hui de l'étranger (contre un sur quatre en 2000).

Surprise : à côté du Brésil et de la Thaïlande, grands pourvoyeurs de gallinacés, on trouve désormais l'Ukraine... « À cause du conflit, la filière ukrainienne de la volaille ne peut plus exporter au Moyen-Orient, l'un de ses principaux clients, explique Yann Nédélec, directeur de l'Anvol. Leurs circuits se sont donc reportés vers l'Europe via le transport par camion. » Ce qui inquiète encore davantage nos éleveurs, c'est la décision de

l'Union européenne, en juin, de lever totalement les restrictions liées aux importations ukrainiennes. « Cette concurrence déstabilise notre filière, et pose question sur les normes de traçabilité et de bien-être animal, reprend Yann Nédélec. Elles sont différentes et potentiellement moins strictes que les normes appliquées aux exploitations européennes. »

Et pour ne rien arranger, l'immense majorité de ces volailles profite, non pas aux producteurs ukrainiens, mais, selon l'Anvol, « au groupe financier MHP, coté à la Bourse de Londres et dont le siège social est situé à Chypre ».

MANQUE DE TRAÇABILITÉ

Mais, passée la surprise, où sont consommés ces gallinacés ? Principalement dans les plats transformés et dans la restauration (cantines, restaurants...). Si cette dernière a l'obligation, depuis le 1^{er} mars, d'indiquer l'origine de toutes ses viandes brutes, y compris de la volaille, ce n'est pas le cas pour les plats industriels... Le consommateur n'a donc aucun moyen, ou presque, de savoir quel poulet se retrouve dans son assiette. ● P.C.

C'est limite

L'alcool, un bien culturel ?



En septembre, l'association Addictions France a déposé plainte contre X suite à un voyage scolaire en Alsace au cours duquel la visite d'une brasserie, avec dégustation, était organisée. Pour cette association, cela contrevient aux dispositions de la loi Evin, supposée protéger les jeunes de la propagande des lobbies alcooliers. Vefe voyages, Cap Monde, Mije, Verdié Voyages... au programme ces voyageurs scolaires proposent, à côté de visites de coopératives fromagères ou de chocolateries, celles d'une cidrerie bio en Bretagne, de chais à Porto, de la Guinness Storehouse à Dublin, des séjours nature sur le thème des vendanges ou avec parcours viticole, etc. Addictions France témoigne être régulièrement contactée par des parents qui s'en émeuvent. Les voyageurs et les brasseries que nous avons joints affirment qu'aucun alcool n'est proposé en dégustation aux mineurs qui se voient offrir à la place jus de pomme ou limonade. La plainte de l'association met un coup de projecteur sur une question qui divise sans doute encore : peut-on présenter ces alcools sous l'angle du patrimoine sans les banaliser ? ●

À faire

Les audioprothésistes veulent un Ordre

Bousculés par l'arrivée du 100 % santé, les audioprothésistes, objets de notre étude publiée le mois dernier (n°584), craignent des dérives. Le Syndicat des audioprothésistes (SDA) s'interroge sur l'opportunité de se doter d'un Ordre professionnel, garant des bonnes pratiques mais surtout de la diffusion, de la promotion et du respect de règles déontologiques ou professionnelles. ●



À LA UNE

Sauces froides

Elles ont du goût, mais à quel prix ?

À l'apéritif, lors d'un repas ou au fast-food, les sauces froides apportent un brin de gourmandise aux crudités, céréales, viandes ou poissons. Notre expertise révèle qu'elles sont souvent trop riches en gras, sucres ou sel, parfois même les trois à la fois !

Les sauces froides se sont imposées sur les tables des Français. Traditionnellement associées aux repas pris à l'extérieur dans les fast-foods, elles ont profité des confinements, des envies d'égayer les repas pris plus souvent à la maison, pour s'imposer dans les placards.

Désormais, on n'envisage guère un barbecue sans la sauce du même nom, une pierrade sans son assortiment d'assaisonnements divers et variés, un plat de fruits de mer sans sa mayonnaise, ni un hamburger sans son classique ketchup. Pourtant, ces condiments sont souvent épinglés pour leurs qualités (ou plutôt, leurs défauts...) nutritionnelles.

DEPUIS 2020, DES VENTES EN HAUSSE CONSTANTE

Normal, pour une sauce, pensez-vous ? Dans une certaine mesure, oui. Mais notre analyse révèle que certaines dépassent les bornes. D'autant qu'on en consomme de plus en plus. Le marché hexagonal (en har-

monie avec les tendances mondiales), a connu ces dernières années une franche hausse.

En 2020, les ventes de sauces froides avaient déjà augmenté de 10 %. Elles ont continué sur leur lancée en 2021, tirées notamment par les mayonnaises (+4,7 %) et les sauces barbecue (+26 %). Cette année-là, elles repré-

sentent un chiffre d'affaires global de 582,1 millions d'euros.

En France, les marques de distributeurs s'arrogent environ un quart du marché. Suivent des marques emblématiques, telles Amora (groupe Unilever), Bénédicte, Heinz (groupe Kraft Heinz), Lesieur, puis Maille (groupe Unilever). La concurrence

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Notre expertise s'est concentrée sur les sauces les plus classiques, achetées en moyennes et grandes surfaces.

• **Nous avons évalué 54 sauces :** 15 ketchups, 15 mayonnaises, 12 sauces soja (sucrées et salées), 12 sauces barbecue, vendues sous les marques leaders du marché et des marques de distributeurs.

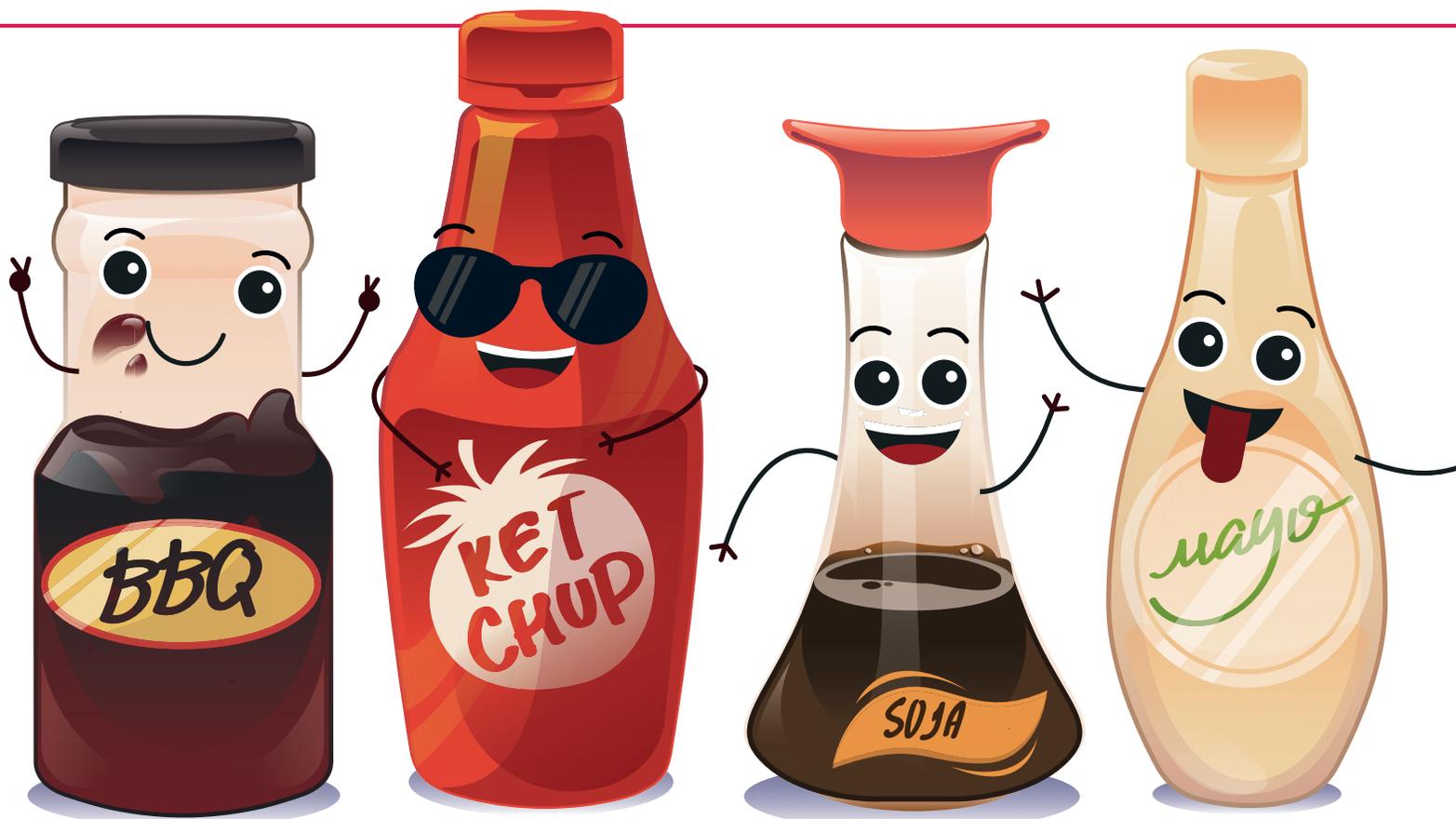
• **Notre analyse repose essentiellement sur une lecture attentive des étiquettes :**

- la composition a été épluchée (ordre des ingrédients, pourcentages, avec une attention particulière aux additifs) ainsi que le tableau des valeurs nutritionnelles (quantité de sucres, de sel, de matières grasses).

- La quantité d'additifs, mais aussi leur toxicité, ont affecté les notes.

- Nous avons également identifié l'huile majoritaire utilisée dans les mayonnaises et apprécié l'utilisation d'huile de colza.

- Pour la famille des ketchups, la quantité de tomates utilisée a également été calculée, mais celle-ci n'intervient pas dans la note finale.



qu'elles se livrent les a conduites à diversifier leur offre, en répondant notamment à une demande de produits plus sains et plus authentiques : bio, sans additifs, avec de l'huile de colza, allégés en gras, en sel ou en sucres. La gamme « 5 ingrédients sélectionnés et c'est tout », lancée par Amora en 2021, témoigne de cette tendance.

À DÉGUSTER AVEC MODÉRATION

Il faut dire que les sauces froides ont des défauts à faire oublier. Normal : elles sont censées apporter à la fois du goût et du crémeux, ce que font très bien le sel, le sucre et le gras. Des ingrédients qui sont déjà consommés en trop grande quantité dans nos sociétés et favorisent les maladies chroniques : obésité, diabète, maladies cardio-vasculaires... Or, non seulement les sauces sont consommées de plus en plus fréquemment, mais les quantités dépassent souvent largement les seuils recommandés, notamment dans les assiettes des enfants, qui en raffolent.

D'autres ingrédients peuvent s'avérer problématiques, comme certains additifs : les épaississants tels la gomme de guar (E412) et la gomme xanthane (E415). Fréquents dans les mayonnaises et les sauces barbecue, ces additifs peuvent provoquer, en cas d'excès, un inconfort gastro-intestinal (ballonnements, diarrhées...) ; les édulcorants, présents dans les ketchups réduits en sucres, risquent, quant à eux, de modifier la flore intestinale.

Ce sont donc tous ces composants que nous avons traqués dans les recettes de quatre types de sauces : ketchup, mayonnaise, sauce barbecue et sauce soja.

LA PLUS POPULAIRE : LA MAYONNAISE

Bien ancrée dans les habitudes alimentaires des Français, la mayonnaise est la plus populaire de ces sauces. Il s'agit d'une huile (au mini-

Ces sauces favorisent l'apparition de maladies chroniques.

mum 70 % des ingrédients) émulsionnée avec du vinaigre et du jaune d'œuf. L'huile utilisée est traditionnellement issue du tournesol, mais de plus en plus souvent les fabricants proposent une émulsion à l'huile de colza. Celle-ci présente un meilleur rapport en acides gras poly-insaturés oméga-3/oméga-6. Si notre alimentation est souvent riche en oméga-6, elle a tendance à manquer d'oméga-3, qui participent à la lutte contre les maladies cardio-vasculaires.

À ÉVITER : LES VERSIONS ALLÉGÉES

► Par nature, la mayonnaise reste très grasse : entre 14 et 16 grammes pour une portion de 20 grammes. La plupart des marques proposent donc des mayonnaises allégées, dont la charge calorique est divisée par trois. Mais cette alternative n'est guère intéressante : en effet, nos analyses montrent que leur qualité s'en ressent. Ce que confirme Camille Dorioz, responsable de campagnes de l'association ●●●

Les résultats de notre essai

Mayonnaise

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

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

							
Amora La mayo de Dijon 5 ingrédients sélectionnés et c'est tout	Maille Mayonnaise Fins gourmets pointe de moutarde à l'ancienne	La Tourangelle Mayonnaise traditionnelle	Heinz Mayonnaise american style	Delouis France Mayonnaise à l'huile de tournesol	Carrefour bio Mayonnaise à la moutarde de Dijon	Bénédicta La mayonnaise bio aux œufs frais bio	
• Label ou allégation	-	-	-	-	-	Bio	Bio
• Conditionnement	235 g	320 g	135 g	395 g	245 g	238 g	260 g
• Prix indicatif	2,50 €	1,80 €	1,55 €	3,02 €	3,75 €	1,95 €	2,63 €
• Prix indicatif au kg	10,65 €	5,65 €	11,50 €	7,65 €	15,30 €	8,20 €	10,10 €
• Huile majoritaire	Huile de colza	Huile de colza	Huile de tournesol	Huile de colza	Huile de tournesol	Huile de tournesol	Huile de tournesol
Nutri-Score	D	E	E	D	E	E	E
Nutrition (60%)	-	-	-	-	--	-	-
• Sel	+	+	++	++	-	+	+
• Acides gras saturés	++	++	+	++	+	+	+
• Matières grasses	-	-	--	-	--	--	-
Additifs (40%)	+++	+++	+++	++	+++	++	++
NOTE GLOBALE (100%)	13,5/20	13/20	13/20	12,5/20	12/20	10/20	10/20

Ketchup

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

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

							
Quintessens (Naturalia) L'incroyable ketchup	Heinz Tomato ketchup 50% moins de sucres & de sel	Carrefour Tomato ketchup -50% sucres	Amora Ketchup bio	Regalo (Aldi) Tomato ketchup	Heinz Tomato ketchup	Amora Tomato ketchup	
• Label ou allégation	Bio	-	-	Bio	-	-	
• Conditionnement	280 g	435 g	530 g	330 g	553 g	342 g	280 g
• Prix indicatif	3,98 €	2,32 €	0,95 €	1,69 €	0,85 €	1,34 €	1,35 €
• Prix indicatif au kg	14,20 €	5,35 €	1,80 €	5,10 €	1,55 €	3,90 €	4,80 €
• Quantité de tomate estimée pour 100 g de ketchup	41 g	174 g	170 g	190 g	213 g	148 g	151 g
Nutri-Score	C	C	C	C	C	D	D
Nutrition (60%)	++	++	++	+	+	-	-
• Sel	+	++	++	+	-	-	-
• Sucres	+++	+++	+++	+	++	+	+
Additifs (40%)	+++	++	++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100%)	16,5/20	16/20	16/20	15/20	14,5/20	14/20	13,5/20



Cora
Mayonnaise fouettée



Lesieur
La mayonnaise classique bio



Hellmann's Real
Mayonnaise



Auchan
Mayonnaise à la moutarde de Dijon



Monoprix
Mayonnaise à la moutarde de Dijon légère



Casino
Mayonnaise allégée



Kania (Lidl)
Mayonnaise à la moutarde de Dijon



Amora
Mayonnaise légère L'Onctueuse

-
398 g
1,77 €
4,45 €
Huile de colza

Bio
220 g
2,41 €
10,95 €
Huile de tournesol

-
404 g
4,69 €
11,60 €
Huile de colza

-
475 g
1,52 €
3,20 €
Huile de colza

-
455 g
1,89 €
4,15 €
Huile de colza

-
455 g
2,25 €
4,95 €
Huile de colza

-
481 g
1,29 €
2,70 €
Huile de colza

-
430 g
2,31 €
5,35 €
Huile de tournesol

E

E

E

D

D

D

D

D

-

-

-

-

-

-

-

-

+

+

+

-

-

-

-

-

++

+

++

++

+++

+++

++

++

--

-

--

-

++

++

-

++

+

++

++

+

--

--

--

--

9,5/20

9,5/20

9,5/20

9/20

7,5/20

7,5/20

7,5/20

7,5/20



Heinz
Tomato ketchup bio



Bouton d'or (Intermarché)
Ketchup bio



Monoprix
Ketchup bio



Jardin bio
Ketchup



Casino
Tomato ketchup allégé



U
Tomato ketchup



Auchan
Ketchup



Rustica
Marque Repère (E.Leclerc)
Tomato ketchup réduit en sucres

Bio

Bio

Bio

Bio

-

-

-

-

580 g

330 g

280 g

560 g

530 g

560 g

560 g

535 g

2,17 €

1,01 €

1,95 €

2,46 €

1,95 €

1,04 €

1,04 €

0,92 €

3,75 €

3,05 €

6,95 €

4,40 €

3,70 €

1,85 €

1,85 €

1,70 €

180 g

159 g

167 g

204 g

116 g

150 g

140 g

116 g

D

D

D

D

C

D

D

C

-

-

-

-

++

--

--

+

-

-

--

--

-

--

--

--

+

+

+

+

+++

+

+

+++

+++

+++

+++

+++

+

+++

+++

+

13,5/20

13,5/20

13/20

12,5/20

12/20

11,5/20

11,5/20

11/20

●●● Foodwatch : « Les industriels enlèvent de la matière grasse, mais allongent la mayonnaise avec de l'eau. Et comme le résultat est fade, ils ajoutent du sel et du sucre ». Autre inconvénient : parce qu'elles contiennent moins d'huile, ces sauces se conservent moins bien. Il faut donc leur ajouter des conservateurs. Ainsi, les mayonnaises allégées de Monoprix et Casino n'incluent pas moins de dix additifs ! La solution ? Opter pour les mayonnaises traditionnelles, mais en petite quantité.

○ Privilégiez la mayonnaise classique, en limitant la quantité. ○

LE KETCHUP S'EN TIRE PLUTÔT BIEN

L'autre grand classique des sauces froides est le ketchup. Il s'agit d'une sauce condimentaire obtenue à partir de tomate, sous forme de purée, de concentré ou de double concentré. Y sont ajoutés du vinaigre, du sucre, du sel, des oignons, des épices et éventuellement des additifs type édulcorants. Elle a le droit à l'appellation « tomato ketchup » quand la teneur en extrait sec de tomate dépasse 6 %.

➤ **D'après nos calculs**, tous les ketchups sélectionnés de notre essai incorporent des quantités importantes de tomate, supérieures à 100 grammes de tomate fraîche pour 100 grammes de produit final, et jusqu'à 213 grammes chez Regalo. Le ketchup Naturalia se démarque

avec seulement 41 grammes de tomate pour 100 grammes, mais uniquement parce qu'il intègre d'autres légumes frais (carotte, betterave, pomme de terre...).

➤ **Cette base de tomate a l'intérêt d'être riche en lycopène** : ce pigment naturel est un antioxydant qui, de fait, limite la fabrication de radicaux libres et agit dans la prévention des maladies cardio-vasculaires. L'un des reproches diététiques à faire au ketchup concerne la quantité de sucres. Selon les recettes, celle-ci varie du simple au triple, par exemple entre le tomato ketchup allégé de Casino (qui contient

✓ Les résultats de notre essai

Sauce barbecue

- +++ Très bon 20 à 17
 - ++ Bon 16,5 à 13
 - + Acceptable 12,5 à 10
 - Insuffisant 9,5 à 7
 - Très insuffisant 6,5 à 0
- Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

- Label ou allégation
- Conditionnement
- Prix indicatif
- Prix indicatif au kg
- Nutri-Score
- Nutrition (60 %)
- Sel
- Sucres
- Additifs (40 %)
- NOTE GLOBALE (100 %)

	Quintesens (Naturalia) L'incroyable barbecue	Albert Menès Sauce barbecue au paprika fumé	Regalo (Aldi) Sauce barbecue	Heinz Classic barbecue smokey & rich
Label ou allégation	Bio			
Conditionnement	290 g	170 g	400 g	480 g
Prix indicatif	3,70 €	3,70 €	1,25 €	2,27 €
Prix indicatif au kg	12,75 €	21,75 €	3,15 €	4,75 €
Nutri-Score	C	D	C	D
Nutrition (60 %)	++	--	+	-
Sel	+++	-	+	+
Sucres	+++	--	+	-
Additifs (40 %)	+++	+++	+	+
NOTE GLOBALE (100 %)	16,5/20	12/20	12/20	10,5/20



BON À SAVOIR

Utilisés pour assaisonner les plats, ces condiments sont conçus pour être consommés en petite quantité. Concrètement : d'un sachet unitaire pour les ketchups, sauces barbecue et mayonnaises, ou les 10 grammes des sauces soja.

							
Bouton d'or (Intermarché) Sauce barbecue	Rustica Marque Repère (E.Leclerc) Sauce barbecue	U Sauce barbecue	Amora L'inimitable sauce barbecue	Monoprix Barbecue sauce Sauce hisse	Carrefour Sauce barbecue	Casino Sauce barbecue	Kania (Lidl) Sauce barbecue
390 g	280 g	510 g	285 g	284 g	400 g	284 g	420 g
1,44 €	0,99 €	1,75 €	2,85 €	1,69 €	1,22 €	1,55 €	1,19 €
3,70 €	3,55 €	3,45 €	10 €	5,95 €	3,05 €	5,45 €	2,85 €
D	D	D	D	D	D	D	D
+	-	-	-	-	-	-	-
-	+	+	-	-	-	-	-
+	-	-	-	+	+	+	-
+	+	+	+	+	+	+	-
10/20	10/20	10/20	9,5/20	8,5/20	8,5/20	8,5/20	5,5/20

des édulcorants) et la version bio de chez Heinz. Cette dernière culmine à 4,96 grammes de sucres dans une portion de 20 grammes, ce qui représente quasiment 10 % des apports de sucres maximaux recommandés par l'Organisation mondiale de la santé.

En outre, ces sauces contiennent une dose non négligeable de sel : une portion suffit à couvrir 5 à 10 % des apports journaliers recommandés (soit 5 grammes), voire au-delà avec les références Auchan et U. Sachant que l'on a souvent tendance à se servir plutôt deux à trois portions, et même davantage quand le ketchup remplace une sauce tomate sur des pâtes, il est alors possible d'ingérer un tiers de la dose de sel quotidienne recommandée.

➤ **Mais les ketchups présentent l'avantage d'afficher très peu d'additifs.** Il s'agit principalement d'édulcorants présents dans les versions allégées. Dans ce cas, les étiquettes mentionnent « réduit ou allégé

en sucres » (pour une teneur réduite d'au moins 30 % par rapport à celle d'un produit similaire) ; « Faible teneur en sucres » (pour une teneur

inférieure à 5 grammes pour 100 grammes). Certaines recettes (comme celle de Casino et Marque Repère, d'E.Leclerc) incluent par ailleurs un

acidifiant, l'acide citrique. Ces ketchups allégés comportant de l'eau comme premier ingrédient, un acide est en effet nécessaire pour améliorer leur conservation. Néanmoins, ils restent de bonne qualité, et deux ketchups allégés figurent parmi les trois meilleurs avec des notes de 16/20. Remarquons par ailleurs que dix ketchups sur les quinze de notre essai ont une note de 13/20 et plus.

➤ **Pour les autres sauces froides, en particulier la mayonnaise,** les versions allégées présentent de l'eau et davantage d'additifs que les recettes classiques. Elles sont donc davantage transformées et de moins bonne qualité.

LA SAUCE BARBECUE, DES BOMBES À SUCRES

La sauce barbecue est sans doute celle qui a réalisé la percée la plus remarquable dans nos assiettes. Il s'agit d'une sauce d'origine américaine, à base de tomate avec un goût fumé et des saveurs sucré/salé. Elle accompagne les plats de viande et s'utilise en marinade.

➤ **Mais une seule noisette de 20 grammes contient une moyenne de 5,1 grammes de sucre,** soit l'équivalent d'un morceau de sucre... et 10 % des apports journaliers recommandés par l'Organisation mondiale de la santé.

Quant à la référence Kania de Lidl et ses 7 grammes par portion, c'est une véritable bombe sucrée ! D'autant que les sauces barbecue ne sont pas pour autant exemptes de sel. Seule la sauce barbecue Quintesens présente une quantité de sel correcte avec 0,18 gramme par portion ; sur ce critère, les « pires » (Monoprix, Carrefour et Casino) s'avèrent deux fois et demie plus salées.

✓ Les résultats de notre essai

Sauce soja

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

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

- Label ou allégation
- Conditionnement
- Prix indicatif
- Prix indicatif au litre

	Jardin Bio Sauce soja bio	Kikkoman Sauce soja à teneur en sel réduite	Bio Village Marque Repère (E.Leclerc) Sauce soja	Auchan bio Sauce soja	Racine Bio Sauce soja	Suzi Wan Sauce soja bio	Tanoshi Sauce soja bio
Label ou allégation	Bio	-	Bio	Bio	Bio	Bio	Bio
Conditionnement	125 ml	150 ml	150 ml	150 ml	400 ml	125 ml	200 ml
Prix indicatif	2,75 €	3,70 €	1,94 €	2 €	7,70 €	1,75 €	3,78 €
Prix indicatif au litre	22 €	24,65 €	12,95 €	13,35 €	19,25 €	14 €	18,90 €
Nutri-Score	D	D	C	C	C	D	C
Nutrition (60%)	-	-	-	-	-	-	-
• Sel	--	--	--	--	--	--	--
• Sucres	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
• Protéines	--	--	--	--	--	--	--
Additifs (40%)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100%)	13/20	13/20	13/20	13/20	12,5*/20	12,5*/20	12,5*/20

*Les sauces soja, contenant dans une portion (10 g) 25% des apports journaliers en sel, ne peuvent pas être notées « Acceptable ».

SAUCE SOJA : SUCRÉE OU SALÉE... À PETITES DOSES

L'autre découverte gustative des Français tient aux sauces soja, portées par l'engouement pour les plats asiatiques. Elles sont fabriquées à partir de graines de soja (parfois de blé) fermentées. On y retrouve donc un peu de protéines de soja, environ 1 gramme par portion de 10 grammes. Cela ne représente que 1,8% des apports journaliers recommandés en protéines.

➤ **Or, pas question d'avoir la main lourde** : cela ferait bondir les apports en sel, qu'elles contiennent en grande quantité. Ainsi une portion de 10 grammes de sauce soja sucrée de la marque Ayam contient 1,78 gramme de sel, soit plus d'un tiers des apports journaliers recommandés (5 grammes). Même la plus vertueuse sur ce critère, à savoir la sauce sucrée de U, affiche tout de même 0,55 gramme de sel par portion.

Les mayonnaises, aussi victimes de pénurie ?

- **Huile et moutarde** : ce sont les ingrédients clés d'une bonne mayonnaise. Alors que le marché croît à vive allure, les matières premières manquent.
- **Première en ligne** : la moutarde. La pénurie est due à une conjonction de facteurs : une canicule qui a affecté les récoltes de graines de moutarde au Canada, premier producteur mondial et fournisseur de 80% des fabricants français (oui, même des fameuses moutardes de Dijon) ; les surfaces cultivées au Canada étaient déjà en baisse depuis plusieurs années. De plus, la guerre a fait chuter les importations en provenance d'Ukraine.
- **Et il faut ajouter à cela des tensions sur le marché des huiles** : l'Ukraine (qui assure 50% de la production mondiale) exporte au compte-goutte et la Russie (28% de la production mondiale) applique désormais des quotas et des taxes supplémentaires. Pour l'instant, « la pénurie de moutarde n'impacte pas la production des mayonnaises de la marque Lesieur », affirme un porte-parole du fabricant. Mais les prix, eux, s'envolent.

➤ **Quand elles sont sucrées, ces sauces soja** apportent également de grandes quantités de sucres, jusqu'à 6,5 grammes par portion pour la référence U (ce qui représente plus d'un huitième du seuil maximum de sucres conseillé par l'Organisation mondiale de la santé). En plus de favoriser les caries et le diabète, elles s'avèrent finalement très caloriques, apportant 22 kcal par portion, soit environ trois fois plus que les versions salées.

➤ **Pour une solution nutritionnellement plus correcte**, on peut remplacer ces produits par une sauce teriyaki. Il s'agit d'une sauce soja salée, additionnée de vin, ainsi que de sucres, vinaigre d'alcool et d'épices. Ainsi, la sauce teriyaki Kikkoman contient 1,1 gramme de sucres (moins qu'une sauce soja sucrée) et 1 gramme de sel, soit autant qu'une sauce soja salée. Un intermédiaire plus acceptable...





Kikkoman
Sauce soja



Suzi Wan
Sauce soja
sucrée



U
Sauce soja
sucrée



Ayam
Sauce soja
sucrée



**Itinéraire
des saveurs**
(Intermarché)
Sauce soja sucrée

150 ml	300 ml	150 ml	210 ml	300 ml
3,59 €	1,58 €	1,10 €	3,45 €	2,91 €
23,95 €	5,25 €	7,35 €	16,45 €	9,70 €
C	E	E	E	E
○	⊖	⊖	⊖	⊖
⊖	⊖	⊖	⊖	⊖
+++	○	⊖	+	○
⊖	⊖	⊖	⊖	⊖
+++	+++	+++	+	++
12,5*/20	10/20	9,5/20	7,5/20	7/20



LES PRIX FONT LE GRAND ÉCART

Quelle que soit la sauce, le prix varie énormément, du simple au... quasi décuple pour le ketchup puisque le Regalo d'Aldi coûte 1,55 € par kg et le Quintesens de Naturalia 14,20 € par kg. Certes, la qualité de la matière première joue, de même que le volume des ventes. Mais il peut aussi monter simplement parce que la clientèle qui est ciblée est prête à payer plus cher. C'est parfois le cas sur les produits allégés.

Quant aux sauces soja, leur prix élevé (jusqu'à 24,65 € par kg) s'explique par un processus de fabrication complexe. Il s'agit d'une fermentation de graines de soja qui dure plusieurs mois. Le bon côté, c'est que l'on obtient ainsi un produit fort en goût, qui peut s'apprécier en petite quantité. ●

ANNE DEBROISE

Ingénieurs : MARIUS JEANNEL
AVEC XAVIER LEFEBVRE



16/20 - Carrefour - Tomato ketchup -50 % sucres - 1,80 €/kg

Riche en tomate, avec moins de sel et de sucres que la plupart des recettes, la version légère du Tomato ketchup de Carrefour s'en tire très bien. Le tout à un tout petit prix.



13,5/20 - Amora - La mayo de Dijon 10,65 €/kg

Une mayonnaise classique, qui n'inclut aucun additif. Elle contient, par ailleurs, de l'huile de colza, riche en oméga-3, qui participe à la bonne santé de nos artères.



16,5/20 - Quintesens Naturalia L'incroyable barbecue - 14,20 €/kg

Une sauce barbecue nettement au-dessus du lot. Elle est bio, ni trop salée ni trop sucrée, avec peu d'additifs contrairement à la plupart des autres sauces barbecue.



13/20 - Jardin Bio - Sauce soja - 22 €/l

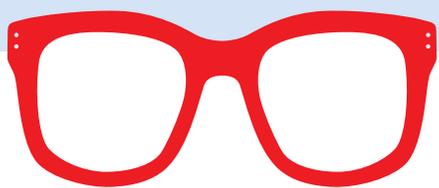
Avec une teneur en sel inférieure aux autres sauces soja, son absence totale de sucres et une quantité moyenne de protéines, la sauce Jardin Bio présente une composition très correcte.

À retenir

- ▶ Préférez une mayonnaise classique à sa version allégée, qui contient plus d'eau, d'exhausteurs de goût et de conservateurs.
- ▶ Les sauces ketchup, généralement riches en sucres, existent dans des versions allégées de qualité.
- ▶ Attention aux sauces barbecue, très salées et sucrées. On n'en abuse pas !
- ▶ Les sauces soja s'avèrent très salées. Et leur version sucrée des bombes glucidiques ! Préférez les variantes teriyaki, à la teneur en sucres intermédiaire.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT
par PATRICIA CHAIROPOULOS ET ADÉLAÏDE ROBERT



23 200 €

C'est le montant de l'amende infligée, fin août, à Optical Center par la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de Paris pour divers manquements. En particulier, l'absence d'affichage des prix et de la remise d'un devis respectant les formes imposées. La précédente, plus salée (250 000 €), concernait des pratiques commerciales trompeuses.

Prudence avec le poisson !

L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) met en garde contre les intoxications à l'histamine. Naturellement présente dans les poissons, elle se développe à température ambiante. Certaines espèces sont plus exposées que d'autres, en particulier le thon, le maquereau et la sardine. Cette molécule ne disparaît ni à la cuisson ni à la congélation. Respectez donc bien la chaîne du froid : après l'achat, mettez rapidement le poisson au frais ; en cas de congélation, décongelez-le rapidement et consommez-le aussitôt ; ne le recongelez jamais. En cas de symptômes (urticaire, maux de tête, tachycardie...), souvent dans la demi-heure après le repas, appelez sans tarder un centre antipoison ou un médecin. ●



BIEN-ÊTRE

Attention aux faux praticiens

Une certaine confusion règne entre vrais professionnels de santé et naturopathes, coachs, aromathérapeutes... et cela inquiète, du fait des dérives de certains. Des collectifs comme NoFakeMed ou L'Extracteur multiplient les alertes. Il a beaucoup été question du leader des plateformes de rendez-vous médicaux, Doctolib, pour son manque de distinction entre médecins et non-médecins, et son mode de vérification des diplômes. De son côté, la plateforme Medocine a fait l'objet d'une mesure d'injonction pour avoir présenté des « praticiens de confiance » n'ayant pas les qualifications requises. Professionnels, de santé ou non, qualifiés ou non : vérifiez à qui vous avez affaire ! ●

Question ?
santé ?



La réponse de l'expert
Pr Catherine Bennetau
Enseignante en
nutrition à l'université
de Bordeaux

A-t-on vraiment besoin de compléments alimentaires ?

CELA DÉPEND des populations. Un complément de bonne qualité – mieux vaut choisir les grandes marques et se renseigner auprès du pharmacien ou d'un diététicien – permet de soulager les petits maux (jambes lourdes, arthrose, insomnies légères...). pour lesquels la médecine ne dispose pas de médicaments ou en propose qui engendrent des effets secondaires trop importants par rapport au problème de santé. Les femmes enceintes peuvent avoir intérêt à prendre des compléments en acide folique en début de grossesse, et de fer en fin de grossesse, ainsi que des oméga-3, mais à la condition d'en parler d'abord au médecin. Il faut éviter une complémentation sur le long terme et les produits achetés sur Internet, et se tourner plutôt vers des ingrédients dont l'effet est connu, comme la valériane et le houblon sur le sommeil. ●



Flou toujours autour du CBD

Depuis notre enquête parue en 2021, les produits à base de CBD évoluent toujours dans un grand flou réglementaire, au détriment des consommateurs.

Les e-liquides, aliments, cosmétiques... à base de cannabidiol (CBD), de même que les fleurs et feuilles de chanvre à fumer ou à infuser, sont partout : boutiques spécialisées, tabacs, pharmacies, grandes surfaces... mais sans que l'on en connaisse encore les contours en termes de risques et d'efficacité - et parfois en toute illégalité. Depuis notre essai de janvier 2021 qui pointait des quantités de CBD mal maîtrisées, rien n'a bougé. Ou presque.

> L'interdiction des feuilles et fleurs en suspens

Fin 2021, un arrêté a interdit la commercialisation des feuilles et des fleurs brutes. Objectif : restreindre le CBD autorisé à la production industrielle d'extraits de chanvre, afin de « mieux maîtriser les taux de CBD et de THC dans les produits et éviter les risques liés à la voie fumée », a expliqué la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (Mildeca). Mais l'arrêté a été suspendu par le Conseil d'État, faute de preuve d'un risque pour la santé publique ou pour l'ordre public. Le jugement

définitif est attendu pour la fin de l'année. Pour l'instant, feuilles et fleurs peuvent être achetées et fumées en toute légalité, y compris par des mineurs.

> Des produits alimentaires hors la loi

Côté alimentaire, les produits à base de fibres et graines de chanvre et de leurs dérivés (huile) sont légaux. Mais ceux qui contiennent du CBD sous forme d'extraits entrent dans la catégorie des nouveaux aliments et ne sont pas encore autorisés, car on manque de données sur leur innocuité. Contrairement à ce que laisse entendre l'état du marché. Et si la Suisse et l'Angleterre ont défini des quantités de CBD à ne pas dépasser, celles-ci reflètent le flou ambiant : 12 mg/jour en Suisse, 70 mg/jour en Angleterre...

Quant aux protocoles d'extraction, au taux maximal de CBD dans les produits, aux contrôles de pureté : rien n'est réglementé. Seul cadre clair : les produits à base de CBD sont des produits bien-être. Aucune allégation thérapeutique n'est autorisée, hors médicament au CBD. ●A.R.

L'appli Nota Climat, pour acheter vert

Lancée en mai, l'application permet, en un clic, de comparer l'empreinte carbone de deux biscuits, deux gels douche, deux smartphones... Pour la calculer, les rapports RSE (responsabilité sociétale des entreprises) des grandes sociétés ont été décortiqués et plus de 500 marques de tous secteurs analysées. L'appli n'attribue pas un score, mais une mention indiquant si les émissions de CO₂ de l'entreprise suivent de près les trajectoires climatiques établies par le Giec. ●



Du Botox pour traiter l'arthrose du pouce ?

L'arthrose de la base du pouce est une maladie très invalidante qui, en dehors d'une orthèse de repos, n'a pas de traitement efficace. Des chercheurs français (Inserm/AP-HP/Université Paris Cité) ont évalué l'intérêt d'associer à l'orthèse une injection de toxine botulique (Botox), à l'effet paralysant et antidouleur, dans l'articulation du pouce. L'essai a été mené chez 60 patients, la moitié recevant la toxine, l'autre un sérum salé. Les résultats, encourageants, laissent envisager une étude à plus grande échelle. ●

Toux, rhume

Se soigner sans risques

Guide

Pour guérir ces pathologies hivernales, la plupart du temps bénignes, de nombreux traitements ont un intérêt limité et présentent même parfois des risques. Voici les clés pour un choix éclairé.

Toux et rhume sont des pathologies qui, rappellent les différentes agences du médicament dans le monde (France, Europe, États-Unis...), sont la plupart du temps d'origine virale et ne bénéficient d'aucun traitement curatif. D'où l'expression : un rhume traité dure une semaine, un rhume non traité dure sept jours... Mais il n'empêche que des traitements en tous genres remplissent des étagères entières en pharmacie et nous les achetons sans toujours avoir conscience, d'une part, de leur relative inefficacité et, d'autre part, de leurs possibles dangers.

LE COUPERET TOMBE SUR LES SIROPS

Pour illustrer la lenteur avec laquelle certains produits sont enfin étiquetés plus dangereux qu'utiles, prenons l'exemple des sirops à la pholcodine. Si vous en avez encore qui traînent chez vous, rapportez-les à la pharmacie. Début septembre, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) les a retirés du marché. Ils exposent à un risque d'allergie aux curares, des produits utilisés lors des anesthésies générales. C'est pour ce motif que la Norvège a procédé à leur retrait, dès 2007. En France, ces sirops sont d'abord passés sur prescription obligatoire en 2009. Un cer-

tain nombre de références ont alors disparu spontanément (Hexapneumine, Codotussyl...), puis le couperet final est tombé, le 8 septembre, sur les quatre derniers sirops en lice : Pholcodine (Biogaran), Biocalyptol, Broncalène et Dimétane. « C'est long

Toux et rhumes sont souvent d'origine virale.

mais c'est souvent comme cela que les agences procèdent. Des restrictions se font successivement (indications, limites d'âge, prescriptions obligatoires...) et ensuite, mais trop rarement, l'autorisation de mise sur le marché est suspendue. Mais pendant ce temps, les événements graves perdurent, déplore Séverine Carré-Pétraud, directrice éditoriale

de la revue indépendante *Prescrire*. Dans le cas de la pholcodine, le maintien sur le marché était absurde car il existait des alternatives moins dangereuses ».

MIEUX VAUT LIMITER LEUR UTILISATION

Moins dangereuses... mais pas forcément sans danger ou efficaces, comme le rappellent régulièrement la revue, mais également les Pr Philippe Even et Bernard Debré⁽¹⁾, le Dr Jean-Paul Giroud⁽²⁾ dans leurs ouvrages ou, de manière plus drôle, le Canadien Olivier Bernard, pharmacien et vulgarisateur scientifique⁽³⁾.

(1) *Guide des 4 000 médicaments utiles, inutiles, dangereux*, édition du Cherche Midi, 2012. (2) *Automédication, le guide expert*, éditions de la Martinière, 2017. (3) Sur son site lepharmachien.com

Les antitussifs codéinés, à éviter

• **Des sirops (Tussipax, Pulmoserum, Néo-Codion, Polery...) ou comprimés contre la toux sèche** contiennent de la codéine, qui est un opiacé. Ils sont réservés à l'adulte et, depuis le 12 juillet 2017, sont délivrés sur prescription médicale du fait de leur usage détourné, notamment comme ingrédient du Purple drank, une drogue prisée des adolescents.



• **Leurs risques - la somnolence et des difficultés respiratoires - varient très fortement selon les individus. Les personnes dont le**

métabolisme transforme très vite la codéine en morphine sont exposées à des surdoses, avec des doses thérapeutiques. Mais difficile de savoir qui en fait partie. Les proportions sont très variables, allant de 1 à 2 % chez les Européens du Nord et les Asiatiques à plus de 25 % chez les personnes originaires d'Océanie, d'Afrique du Nord et du Moyen-Orient.



TOUX SÈCHE BEAUCOUP D'EFFETS INDÉSIRABLES

Aujourd'hui, quels choix s'offrent à nous pour traiter nos petits maux d'hiver ? Contre la toux sèche, celle qui irrite la gorge mais sans remontée de mucus, les antitussifs les plus à risque sont parfois délivrés sur prescription, comme les antitussifs codéinés (lire ci-contre), ou accessibles en libre accès, comme les antitussifs à base d'anti-histaminiques, par exemple l'oxomémazine (Humex toux sèche, Toplexil, etc.) et la pentoxyvérine (Clarix toux sèche, Vicks sirop pectoral).

Plus dangereux qu'utile

Ces derniers ont des effets indésirables variés (constipation, somnolence, bouche sèche) dont certains sont graves (troubles cardiaques et réactions allergiques sévères). La revue *Prescrire* en conclut que l'oxomémazine comme la pentoxyvérine sont plus dangereuses

qu'utiles. Selon les données d'évaluation disponibles, ceux à base de dextrométhorphanne peuvent être « une option malgré [leurs] limites ». Ils sont soumis à prescription depuis 2017, car ils peuvent faire l'objet de mésusage et d'abus.

Mieux vaut encore un placebo

Le nombre de références (Tussidane, Pulmodexane, Nodex) a fondu... Attention de ne pas les associer à l'alcool ni à certains antidépresseurs et antipsychotiques.

Ces médicaments étant peu efficaces, *quid* des autres médicaments et dispositifs médicaux disponibles en automédication ? Ils peuvent être aussi (peu) efficaces, mais avec moins de risques car ils agissent de manière mécanique. Leur principe est, en général,



Depuis 2017 certains sont soumis à prescription médicale...

de former un film protecteur sur les muqueuses.

C'est le cas, par exemple, du sirop Hélicidine, à base de mucus d'escargot et de sirops et pastilles à base de différents extraits de plantes (lierre grim pant, mélèze, plantain, mauve, guimauve...) comme les pastilles Drill, Strepsils... et les sirops Arkotoux, Phytosil, Prospan, Activox Propolis... Attention tout de même

à certains ingrédients : l'alcool en forte quantité (utilisé comme excipient), les dérivés terpéniques (cinéol, niaouli...) et les huiles essentielles (eucalyptus citronné, pin sylvestre, etc.) sont déconseillés chez l'enfant, la femme enceinte et en cas d'allergies ou d'antécédents de convulsions.

Pas de miel avant l'âge d'un an

Pour Prescrire, « le miel, un simple sirop de fruit ou une tisane de thym sont ainsi les premiers traitements à proposer ». Avec une petite précaution pour la consommation de miel : il faut attendre l'âge d'un an. Chez les nourrissons, il existe, en effet, un risque de botulisme [affection neurologique grave, NDLR] « par colonisation de leur tube digestif par des spores de *Clostridium botulinum*, une bactérie qui contamine parfois le miel », explique la revue médicale. ●



Toux : quatre choses à savoir

• **Une toux est bénigne** en l'absence de forte fièvre, de douleurs thoraciques et d'essoufflements importants – ou de quoi que ce soit qui vous fasse penser qu'elle n'est pas liée à un simple virus hivernal.

• **Une toux sèche** peut être d'origine psychogène, allergique ou liée à des irritants comme le tabac

mais aussi à certains médicaments.

• **Une toux peut durer longtemps sans être grave** mais, au-delà de 3 semaines, pour une toux sèche, 4-6 semaines pour une toux grasse, mieux vaut consulter. Une toux grasse persistante peut être le signe d'une bronchite d'origine bactérienne

qu'il faudra traiter par des antibiotiques.

• **Toux et covid** : une toux sèche peut persister dans le cas de covid long mais une toux grasse peut aussi apparaître même après un covid asymptomatique. Le covid fragilise les poumons et affaiblit les défenses immunitaires, ce qui fait le lit de bronchites bactériennes persistantes.

TOUX GRASSE DES EXPECTORANTS PEU CONVAINCANTS

Pour la toux grasse, en revanche, pas d'antitussifs : il faut expectorer, donc tousser. Là encore, tous les expectorants (ou mucolytiques) ne sont pas bons à prendre.

À bannir : ceux à base d'ambroxol (Muxol, Surbronc, Vicks expectorant ambroxol) contenant des dérivés

Il existe, dans de rares cas, des réactions cutanées sévères.

terpéniques, ou ceux à base de bromhexine car ils ne sont pas plus efficaces qu'un placebo mais donnent, dans de rares cas, des réactions cutanées sévères (syndrome

la plus vendue en pharmacie au mois de décembre 2021 (Source : Ospharm). Attention aux galéniques qui peuvent attirer de jeunes enfants, comme les sticks Exomuc goût orange alors qu'ils sont déconseillés avant 2 ans, voire même 7 ans pour les sticks sans eau.

de Stevens-Johnson ou de Lyell).

Les expectorants à base d'acétylcystéine (Exomuc, Fluimucil, Mucomyst...), diacétylcystéine (Mucothiol), carbocystéine (Bronchokod...) exposent aussi à des risques (mais moins graves) et semblent un peu plus efficaces, mais pas au point de les recommander.

Attention aux sticks

Cela n'empêche pas que Mucomyst ait été la dix-huitième spécialité en libre accès (sans prescription)

Risques de convulsions

Enfin dernier expectorant, la guaïfénésine : ses effets indésirables sont généralement peu graves (troubles gastriques) mais ses preuves d'efficacité fragiles, selon la revue indépendante Prescrire. Le seul sirop en vente qui en contient, Pulmofluide, renferme une quantité notable de sucre et d'alcool et un terpène (eucalyptol) qui expose donc à un risque de somnolence et de convulsions. ●



NEZ BOUCHÉ

LA VAPEUR D'EAU SUFFIT POUR DÉGAGER LES SINUS

Enfin, le rhume : comment atténuer la congestion nasale et tous ses symptômes associés (fièvre, mal de tête...)? Le paracétamol comme l'ibuprofène font très bien l'affaire seuls pour l'aspect fébrile et douloureux. Leur association avec un décongestionnant (pseudoéphédrine) ou des antihistaminiques (diphénhydramine ou chlorphénamine) apporte plus de risques que de bénéfices – notamment un risque de troubles cardio-vasculaires graves, voire mortels pour la pseudoéphédrine, de somnolence pour les antihistaminiques...

Parfois un effet rebond

Prescrire considère que les médicaments avec ce type d'associations sont « à écarter des soins » pour le rhume. Ce qui n'empêche pas qu'ils soient nombreux : Actifed Rhume jour & nuit, Dolirhume, Fervex Rhume, Humex Rhume, Nurofen Rhume, Rhinadtil, ...

Les décongestionnants en pulvérisation nasale sont devenus rares : seuls quelques-uns subsistent à base d'oxymétazoline (Aturgyl, Perna-zène), de naphazoline (Derinox), de tuaminoheptane (Rhinofluimucil). Et c'est tant mieux.



Le niveau de preuves d'efficacité est faible pour des effets indésirables certains (céphalées, anomalies cardiovasculaires). Si vous les utilisez, limitez-vous à deux-trois jours : au-delà, ils ne sont pas efficaces et exposent même à un effet rebond.

Inutile, cher et plus risqué

Pour dégager le nez, le plus efficace est de laver et d'humidifier les conduits. Le plus économique : le sérum physiologique. C'est peu écolo car il est disponible en unidoses mais il en existe sans plastique. Les solutions d'eau de mer isotonique (Fluimer, Hexamer, ProRhinel hygiène et soin...) rendent le même service mais coûtent souvent plus cher.

Il existe des solutions à base de fluidifiants comme le polysorbate 80 (comme ProRhinel Rhume) pour les sécrétions plus épaisses, ou avec du cuivre, du soufre (comme Actisoufre) ou d'autres ingrédients aux propriétés anti-infectieuses et immunitaires. Mais elles sont souvent plus chères sans apporter grand-chose de plus que la simple eau saline. À part des risques...

Pour humidifier, vous pouvez utiliser un

humidificateur d'air ou faire des inhalations. La vapeur d'eau suffit, c'est elle qui dégage les sinus. Ajouter de l'huile essentielle d'eucalyptus ou utiliser d'autres produits (Vicks VapoRub, Calyptol inhalant, Perubore...) est inutile et plus risqué car ils contiennent des dérivés terpéniques (camphre, menthol...) contre-indiqués aux jeunes enfants et aux personnes avec des antécédents de convulsions. Ils sont d'ailleurs réservés aux plus de 12 ans, comme les inhalateurs de poche (Inhaler de Vicks ou Mercurochrome) qui, faut-il le préciser, ne se partagent pas. Reste enfin les baumes de massage et les cataplasmes (Vicks

La solution la plus économique reste le sérum physiologique.

Vaporub, Resp Ok...), qui présentent les mêmes risques d'allergies et de convulsions liés à l'utilisation d'huiles essentielles (19 pour Resp Ok) et de dérivés terpéniques.

Ils sont donc contre-indiqués aux enfants de moins de 6 ans et aux femmes enceintes et allaitantes.

Pas mieux chez les anciens

Les produits naturels, traditionnels ont souvent une aura imméritée. Certains ont fini par disparaître, comme l'Autoplasme Vaillant dont le Dr Giroud estimait dans son *Guide de l'automédication* qu'il était « à n'utiliser qu'en cas de panne de votre chauffage central ». Face à des remèdes qui vous promettent d'agir contre la congestion, l'écoulement nasal, le mal de gorge, la toux mais aussi la fièvre, sans risques de somnolence et d'interaction médicamenteuse connue, demandez-vous si, quitte à croire au miracle, il n'y a pas un placebo moins coûteux... ● ADÉLAÏDE ROBERT



Consommer resp c'est consommer dav

À la réflexion

Fanny Parise est anthropologue, spécialiste de l'évolution des modes de vie et de la consommation. Dans son dernier ouvrage, elle montre comment l'injonction de « *consommer mieux et moins* » se transforme insidieusement en « *consommer mieux et plus* ».

Dans l'imaginaire collectif, consommer écoresponsable équivaut à consommer moins et mieux. Mais, dans les faits, il s'agit surtout de consommer différemment pour se sentir mieux. Il n'est presque jamais question de réduire sa consommation... C'est ce que démontre Fanny Parise dans son livre *Les Enfants gâtés**, s'appuyant sur une enquête qu'elle a menée auprès de 2 500 personnes issues de classes moyennes et supérieures, en Europe et au Canada.

D'après votre étude, une consommation vraiment vertueuse pour la planète est quasiment impossible...

FANNY PARISE : Oui, car dans le même temps, on ne veut pas perdre les avantages de la modernité, présentés comme un acquis social difficilement remis en cause. C'est pourquoi nous allons chercher notamment des solutions prêtes à penser, permettant de répondre à l'injonction d'être quelqu'un de bien pour les autres et pour la planète sans renoncer au confort. Prenons l'exemple de la viande végétale : en articulant les codes de la viande avec un imaginaire végétal positif, elle permet de ne pas déstructurer les habitudes alimentaires ni de se questionner sur sa véritable empreinte carbone. On a ainsi l'impression de faire sa part dans la transition écologique. Idem pour la brosse à dents en bambou, dont l'achat envoie des signes d'écoresponsabilité alors que le bambou vient de l'autre bout du monde. En fait, ces solutions "prêtes à pen-

ser", entre autres, suscitent une nouvelle forme de désirabilité pour des biens de grande consommation dont certains éléments intrinsèques ou de communication ont été modifiés dans le sens du "durable". Cela permet aux grandes firmes de maintenir la société dans un *statu quo* pour que, en définitive, rien ne change vraiment.



Faire attention à ce qu'on achète engendre de nouveaux besoins.



onsable, antage ?

Finement, consommer responsable pousserait à consommer davantage ?

F. P. : Nous sommes dans une nouvelle phase d'équipement. Pendant les Trente Glorieuses, les foyers s'équipaient. Aujourd'hui, ils vont jeter leurs brosses à dents ou leurs gourdes en plastique pour acheter ces objets dans un matériau jugé plus responsable ou d'une marque qui leur plaît. Ainsi, les préceptes de l'écoresponsabilité peuvent conduire à consommer davantage.

Si l'on dézoome un peu, on se rend compte que ces petits gestes sont parfois contre-intuitifs au regard de la consommation globale. Par exemple, je trie mes déchets, ce qui me permet de justifier le fait de prendre l'avion plusieurs fois par an ; je mange bio la semaine, donc je peux aller au McDonald's le week-end... C'est toute l'ambiguïté de ce système. Le fait que l'on fasse plus attention à ce que l'on achète engendre de nouveaux besoins qui maintiennent l'hyperconsommation.

ILLUSTRATEUR : HERVÉ PINEL



Pinel

À qui la faute ?

Si responsable il y a...

F. P. : Mon étude a porté sur une partie de la population occidentale, environ 25 %, de ceux que j'ai appelés les « enfants gâtés ». L'un de leurs points communs est de croire que la transition écologique aura lieu au prix d'un moindre effort.

Et je pense qu'il s'agit d'un mythe, celui du capitalisme responsable : à chaque fois que l'on a eu une révolution énergétique, elle a demandé des efforts et amené un changement radical de société. Or, aujourd'hui, on assiste plus à une résistance qu'à un changement. Et, derrière



Nous croyons que la transition ne touchera pas à notre confort.



cet état de fait, il y a un groupe d'individus particulièrement influents que j'ai baptisés les « nouveaux sauvages ». Issus en majorité des classes supérieures et moyennes, ils ont tout intérêt à réadapter leur culture, qui est perçue comme la culture légitime, pour qu'elle continue à être dans l'air du temps.

Aujourd'hui, la sobriété est érigée comme nouveau signe de prestige social ; mais, lorsque l'on gratte, on s'aperçoit qu'il est rarement question de consommer moins, au contraire. Cette sobriété, fruit d'un entre-soi spécifique (les nouveaux sauvages), est coûteuse et participe à maintenir les écarts entre les classes sociales.

Ces « nouveaux sauvages » visent donc à maintenir un statu quo plutôt qu'à adopter une vraie sobriété ?

F. P. : Exactement. Le capitalisme a toujours su s'adapter aux évolutions de la société et là, il a intégré ces valeurs d'écoresponsabilité. Les « nouveaux sauvages » l'ont bien compris, d'autant plus qu'ils occupent dans notre société des postes relativement stratégiques, leur permettant de diffuser ce qui est la bonne culture, celle de

l'écoresponsabilité.

À côté de cela, de nombreux individus sont éloignés de ces préoccupations socio-environnementales, mais contraints de s'adapter pour des raisons de budget. De fait, il s'agit de consommateurs sobres ou écoresponsables, puisqu'ils sont obligés de limiter la consommation de viande, l'utilisation des transports, etc. Mais ces personnes au faible pouvoir d'achat se retrouvent une nouvelle fois invisibilisés dans la société, car il y a une récupération des valeurs de sobriété par les classes sociales supérieures et par la société de manière générale.

L'écoresponsabilité ne serait donc qu'une illusion ?

F. P. : Pour le moment, parlons de *statu quo* plutôt que d'illusion. Rien ne change vraiment beaucoup, et au niveau mondial, les chiffres attestent plus d'un effet rebond que d'une décroissance. C'est d'autant plus contre-intuitif pour les consommateurs qui, à leur échelle, ont fait plein de changements, la plupart du temps en toute bonne foi. Et, face à l'anxiété qu'engendre l'urgence climatique, nous avons besoin de nous rassurer en pensant que la transition passera sans contraintes supplémentaires dans notre quotidien. Cette pensée magique agit comme un pansement sur la réalité ; elle permet de continuer presque comme si de rien n'était. Au fond, et c'est humain, nous avons tous peur du changement... ●

PROPOS RECUEILLIS
PAR PATRICIA CHAIROPOULOS

* *Les Enfants gâtés. Anthropologie du mythe du capitalisme responsable*, Payot, 320 pages, 2022, 19 €. Fanny Parise a également écrit *Le Mythe de la consommation responsable*, Éditions Marie B, 200 pages, 2022, 18 €.

Téléconsultations

Un service utile mais qui ne fait pas tout...

Pratique

Les conditions de remboursement des téléconsultations par l'Assurance maladie ont évolué. Plusieurs informations sont importantes à connaître avant de prendre un rendez-vous et s'assurer d'une bonne prise en charge.

Avec la crise du covid-19 et une prise en charge à 100 % par l'Assurance maladie, la pratique de la téléconsultation s'est envolée en 2021, avec plus de douze millions de séances facturées. Un succès qui cache certaines pratiques commerciales incompatibles avec un bon service de santé, selon l'Ordre des médecins. Depuis le 1^{er} octobre 2022, l'Assurance maladie a ainsi revu les conditions de prise en charge des téléconsultations, pour s'assurer qu'elles répondent bien aux besoins médicaux des patients. Récapitulatif de ce qu'il faut savoir.

1 Tous les médecins pratiquent-ils la téléconsultation ?

Non, bien que le covid-19 ait largement popularisé cette pratique. Trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation au cours de l'année 2020. Aujourd'hui, seulement un sur deux la pratique. Généraliste ou spécialiste, le médecin ne peut pas nécessairement assurer la prise en charge à distance

Généraliste ou spécialiste, un médecin sur deux la pratique.

et peut demander une consultation en présentiel. Une de nos lectrices s'est ainsi plainte d'avoir payé une consultation en ligne juste pour s'entendre dire qu'il fallait qu'elle prenne un rendez-vous chez un médecin en présentiel.

2 Est-ce qu'un médecin peut ne pratiquer que la téléconsultation ?

Non. Depuis le 1^{er} avril, l'activité à distance d'un médecin ne peut dépasser 20 % de son volume d'activité. « Une mesure qui vient limiter l'effet d'aubaine », explique Jean-Marcel Mourgues, vice-président du Conseil

national de l'ordre des médecins (Cnom), qui pointe le risque que des médecins s'éloignent de la pratique médicale en se spécialisant dans les consultations à distance. Une activité intéressante financièrement puisqu'elle peut se faire sans équipements médicaux.

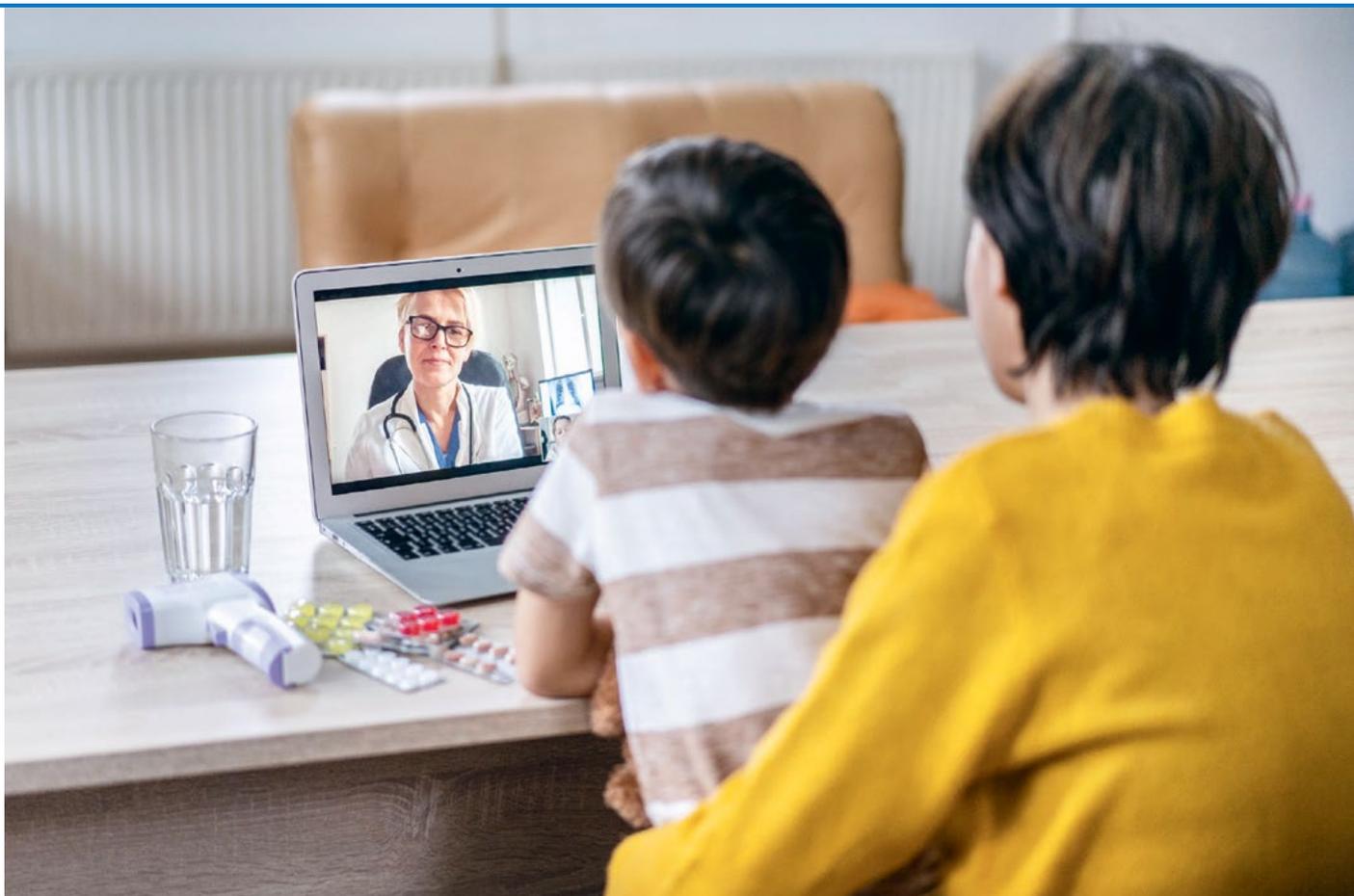
3 Faut-il garder une trace de la téléconsultation ?

À la fin de la téléconsultation, le médecin transmet par voie électronique l'éventuelle ordonnance de médicaments ou la prescription d'examen complémentaire. Mais en dehors de ces documents, si le patient ne connaît pas le médecin, il a intérêt à demander un compte-rendu de sa téléconsultation pour en garder une trace et, le cas échéant, le faire parvenir à son médecin traitant, explique Jean-Marcel Mourgues qui souligne sinon le risque « d'une brèche supplémentaire dans la qualité du parcours de soins ».

La traçabilité des soins est une des préoccupations des professionnels de santé. Si, à terme, les données seront centralisées dans Mon espace

BON À SAVOIR

Un médecin peut vous prescrire un arrêt de travail en téléconsultation. En revanche, seuls ceux prescrits par votre médecin traitant seront pris en charge par l'Assurance maladie. C'est une décision inscrite dans le Projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) 2023 pour lutter contre des abus qui auraient coûté 100 millions d'euros en 2021.



santé, aujourd'hui il y a encore un risque que les informations se dispersent.

4 Toutes les téléconsultations sont-elles remboursées ?

Non. Afin de vérifier que la téléconsultation s'inscrit bien dans le parcours de soins, l'Assurance maladie demande qu'elle soit réalisée par votre médecin traitant ou à l'initiative de ce dernier pour un rendez-vous avec un spécialiste. Cependant, il existe plusieurs exceptions à cette règle, avec un accès direct possible à certains spécialistes (gynécologie, ophtalmologie, psychiatrie, pédiatrie, etc.) et pour les jeunes âgés de moins de 16 ans. Mais dans ces cas, vous n'êtes pas invités pour autant à choisir au hasard un médecin sur une plateforme commerciale (comme Feeli, Qare, Medadom, MesDocteurs... voir encadré page suivante). La Caisse nationale

de l'assurance maladie (Cnam) conditionne, en effet, le remboursement à un autre critère : la territorialité. Ce qui signifie que vous devez avoir recours à un médecin installé proche de chez vous. Voilà pourquoi Medadom vous alpague avec un : « Accédez à une consultation en ligne par vidéo avec un médecin de votre territoire ».

Toutefois, si vous êtes dans un désert médical et que vous n'avez pas de médecin traitant, même après sollicitation des organisations de santé de votre territoire, la Cnam prendra en charge votre téléconsultation.

5 Quel est le taux de remboursement ?

Depuis cet automne, la prise en charge est la même que pour une consultation en cabinet, au taux de 70 % – contre 100 % jusqu'en septembre 2022. La prise en charge reste

La prise en charge est désormais la même qu'en cabinet (70%).

cependant à 100 % si la téléconsultation est en rapport avec une affection de longue durée (ALD), avec une maternité et pour les bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire. Pour ces trois catégories, le tiers payant est appliqué dans son intégralité. Et, de la même façon que pour une consultation en présentiel, un médecin téléconsultant peut appliquer un dépassement d'honoraires.

6 Pourquoi choisir un médecin à proximité de chez soi ?

Cette exigence de l'Assurance maladie vise à renforcer la qualité des soins. L'ordre des médecins insiste ainsi sur l'importance d'alterner consultations en présentiel et téléconsultations, ce qui impose que le médecin soit accessible facilement. « Cette proximité permet aussi d'organiser une consultation en présentiel si, à l'issue de la téléconsultation, celle-ci s'avère nécessaire. Ou de diriger

le patient pour d'éventuels examens complémentaires », explique Jean-Marcel Mourgues, qui se souvient de ses propres hésitations pour bien conseiller des patients installés dans le département voisin lors du confinement. « En aucun cas, la téléconsultation ne peut être une réponse au manque d'offre de soins et aux déserts médicaux, car elle ne remplace pas l'accès direct à un médecin », pointe le médecin généraliste.

7 Et si la téléconsultation n'est pas faite par le médecin traitant...

Dans les trois quarts des téléconsultations, la question ne se pose pas car elles sont réalisées avec les médecins traitants. Pour autant, selon les témoignages de nos lecteurs, il arrive que le patient ne connaisse pas toujours l'identité du médecin qui le reçoit en téléconsultation.

Lors de la prise de rendez-vous sur certaines plateformes, aucune information précise sur le professionnel n'est proposée. « A minima, le médecin doit se présenter en début de consultation », pointe Caroline Nicet-Blanc, conseillère juridique de l'ordre des médecins. Le Cnom réclame d'ailleurs d'imposer aux plateformes de renseigner systématiquement l'adresse des médecins proposés, pour favoriser la proximité.

8 Faut-il craindre les usurpateurs ?

Cet été, la plateforme Doctolib a dû répondre de quelques cas de faux médecins ainsi que de téléconsultations avec des naturopathes non-médecins. Pour éliminer les usurpateurs, la plateforme a depuis revu ses règles pour vérifier l'identité des médecins avant qu'ils ne puissent apparaître en ligne (avant ça, le délai était de deux semaines, laissant le temps à de faux médecins d'abuser des patients). En revanche, Doctolib rassemble toujours des profes-

Toutes les plateformes ne se valent pas

• **Des plateformes de téléconsultation** (Feeli, Medadom, MesDocteurs, Qare...) vous proposent de prendre rendez-vous avec des médecins. Parfois en ciblant ceux qui résident « près de chez vous ». Mais attention, ce n'est pas suffisant pour être remboursé puisque vous n'êtes pas orienté par votre médecin traitant (voir question 4). Vérifiez bien que vous remplissez les conditions de prise en charge en lisant les conditions générales



de vente de la plateforme. Certaines ont noué des partenariats avec des complémentaires santé qui peuvent proposer un remboursement sans reste à charge : renseignez-vous

auprès de la vôtre. • **Enfin, attention au paiement** : si votre empreinte de carte bancaire peut vous être demandée, « vous ne devez pas être prélevé du montant de la consultation avant qu'elle n'ait eu lieu », précise Caroline Nicet-Blanc, qui rappelle que la déontologie médicale interdit l'exercice de la médecine comme activité commerciale. De la même façon, la plateforme ne doit pas subordonner l'accès aux soins à des frais d'abonnement.

sions qui ne sont pas régies par le code de la santé. « Cela reste un problème car Doctolib est identifiée comme une plateforme des professionnels de la santé, mais elle accueille des pratiques qui ne sont pas encadrées, comme la naturopathie », dénonce Jean-Marcel Mourgues. Pour s'assurer que vous avez affaire à un médecin reconnu, vérifiez qu'il figure dans le Répertoire partagé des professionnels de santé (RPPS) sur le site annuaire.sante.fr

Attention au respect du secret médical dans les télécabines.

9 Comment téléconsulter dans de bonnes conditions ?

La téléconsultation nécessite un système de vidéo transmission (smartphone, ordinateur, tablette...). La séance par téléphone, autorisée de manière dérogatoire dans certains cas pendant le covid, ne l'est plus depuis le 2 juin 2021. Pour Stéphanie Hervier, directrice générale de Medaviz qui propose des outils de téléconsultation aux professionnels de santé, la qualité de la connexion

Internet est le premier écueil. Autre point de vigilance, « penser à avoir une bonne webcam et un bon éclairage pour la qualité de l'image qui peut s'avérer nécessaire, pour regarder des lésions de la peau, par exemple », précise-t-elle. Avant de lancer la téléconsultation, assurez-vous de l'intimité nécessaire pour échanger avec le médecin.

10 Comment faire, faute d'être bien équipé ?

Des télécabines dans des maisons de santé ou dans des pharmacies permettent à des personnes qui ne sont pas équipées de matériel informatique d'accéder à des consultations en visio, à proximité de professionnels de santé. Dans ce contexte d'un appareil assimilé à une borne publique, assurez-vous que le secret médical soit respecté. L'ordre des médecins s'émeut d'ailleurs de voir des cabines de téléconsultation fleurir dans des centres commerciaux. Et réclame que l'installation de ces équipements soit réglementée par les agences régionales de santé et faite avec l'accord des médecins du territoire. ●

MAGALI REINERT

ISTOCK

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

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

17, rue Richepin, 63000 Clermont-Ferrand
TÉL.: 04 73 90 58 00
E-MAIL: u.r.o.c@wanadoo.fr

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté

2 rue des Corroyeurs, Boîte NN7, 21000 Dijon
Dijon: TÉL.: 03 80 74 42 02
E-MAIL: contact@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

Maison des solidarités, 51, quai de Juillet, 14000 Caen

TÉL.: 02 31 85 36 12

E-MAIL: ctrc@consonormandie.net
INTERNET: www.consonormandie.fr

NOUVELLE AQUITAINE

Union des CTRC/ALPC en Nouvelle Aquitaine

Antenne Limousin et siège social

1, rue Paul Gauguin, 87100 Limoges
TÉL.: 05 55 77 42 70
E-MAIL: ctrc.alpc@outlook.com
INTERNET: www.unionctrcalpc.com

Antenne Poitou-Charentes/Vendée

11, place des Templiers, 86000 Poitiers
TÉL.: 05 49 45 50 01
E-MAIL: ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

Antenne Aquitaine

Agora, 8, chemin de Lescan, 33150 Cenon
TÉL.: 05 56 86 82 11
E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Dax

TÉL.: 05 58 73 10 22
E-MAIL: alpc.sudaquitaine@outlook.com

OCCITANIE

CTRC Occitanie

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

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

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



Nostalgie

Les gâteaux de notre enfance ont bien changé

Enquête

Mais où sont passés les biscuits que nous aimions tant ? Leur recette, leur nom, et même leur forme ou leur poids ont connu des évolutions ces dernières années. Et ce n'est pas du goût de tout le monde !

Madeleines, chocos, roulés... Le nom de ces gâteaux vous évoque le souvenir d'un goûter réconfortant ? Rien d'étonnant à cela. Depuis longtemps déjà, les biscuits industriels ont envahi les rayons des supermarchés et marqué la mémoire des personnes qui ont grandi avec eux. Mais, ces dernières années, de nombreux consommateurs se plaignent de changements. Goûts différents, gâteaux plus petits... Et ce n'est pas qu'une impression.

L'Observatoire de la qualité de l'alimentation (Oqali) a comptabilisé, dans un rapport publié en 2021, que 35 % des 3 120 gâteaux et biscuits répertoriés ont eu au moins un changement d'emballage ou de composition entre 2011 et 2018.

EXIT L'HUILE DE PALME, BONJOUR LE NUTRI-SCORE

Alors, quelles sont les principales modifications de nos madeleines de Proust ? La majorité des biscuits ont modifié leurs recettes ces dix dernières années, tout d'abord pour des raisons nutritionnelles. Par exemple, de nombreuses marques ont choisi de

bannir l'huile de palme, comme St Michel pour son célèbre Roudor, en 2010, ou Goûters magiques pour la crêpe Whaou! fourrée au chocolat, en 2011. « Les évolutions de recettes que nous réalisons veillent à améliorer la qualité de nos ingrédients ainsi que les qualités nutritionnelles de notre crêpe », assure le fabricant de cette dernière. Depuis la mise en place du logo Nutri-Score, en 2017, certaines marques ont aussi mis les bouchées doubles pour améliorer leur notation. Elles ont donc accéléré les changements



de recettes en limitant le sucre, le sel et les acides gras saturés.

Brossard indique ainsi être parvenu « à faire passer 85 % des références de [sa] gamme en Nutri-Score C ».

FIGOLU : UNE PÉTITION DE MÉCONTENTEMENT

Le changement de recette le plus marquant est celui du Figolu, de la marque LU, propriété du groupe Mondelez. En 2015, il est retiré du marché au profit d'une nouvelle recette appelée Figolu La Barre, jugée décevante par de nombreux consommateurs. Après une pétition en ligne,

Notre mémoire n'est pas un disque dur

Même lorsque sa recette ne change pas, de nombreuses personnes trouvent le goût de leur douceur préférée différent de celui qu'elles ont gardé dans leur souvenir. Pourquoi ? « La mémoire est un processus dynamique, elle n'est pas figée dans le temps.

Enfants, nous vivions dans un monde idyllique, donc le goût était associé à cette perception du monde. Mais, lorsque l'on grandit, on vit des traumatismes qui altèrent la mémoire, explique Pierre-Marie Lledo, neurobiologiste et directeur de l'unité Perception et mémoire

de l'Institut Pasteur. C'est pourquoi, avec un gâteau que nous mangions lorsque nous étions petits, nous sommes souvent déçus, car la perception n'est pas la même. Idem lorsque l'on retourne dans la maison de notre enfance, dans notre ancienne école... »



qui dénonçait la « texture molle » et le « goût complètement changé » de la nouvelle formule et qui

a recueilli plus de 10 000 signatures, l'entreprise a indiqué relancer la production en 2020, lors du confinement, en reprenant l'ancienne recette.

Si la modification du goût reste la principale récrimination des consommateurs, le changement de forme ou de poids d'un produit entraîne également des mécontentements. Certaines marques ont recours à une méthode efficace pour ne pas perdre d'argent : l'inflation masquée, aussi appelée shrinkflation – ou la réduction du poids du produit sans en baisser le prix.

MOINS DE PRODUIT POUR LE MÊME PRIX

Déjà, en 2008, «60» dénonçait la modification du biscuit Prince de LU, dont le paquet était passé discrètement de 330 à 300 g pour le même prix. Autre douceur emblématique, la barre de chocolat Toblerone, également détenue par Mondelez, est passée, en 2016 au Royaume-Uni, de 400 à 360 g : le fabricant a agrandi les espaces qui séparaient les célèbres triangles... Une modification qui n'est pas restée inaperçue et qui a provoqué un tollé sur les réseaux sociaux, obligeant la multinationale à revenir à l'ancien format.

Ces changements de taille et de poids ne sont pas toujours aussi évidents à déceler, d'autant que nous faisons trop rarement attention aux quantités écrites sur les étiquettes. « Il est très difficile de prendre les industriels sur le fait, car il faut trouver le même produit avant et après dans le même magasin au même moment », expliquait l'ancien responsable des campagnes de Foodwatch. Début septembre 2022,



BON À SAVOIR

Avec la guerre en Ukraine, la composition des gâteaux industriels pourrait bien continuer de changer. Des dérogations permettent aux fabricants de remplacer l'huile de tournesol, de plus en plus rare depuis le début du conflit, par de l'huile de colza, de palme, de coco... sans modifier immédiatement leur emballage.

l'ONG a lancé une pétition contre ces changements de format, tout en prévenant que la tendance risquait d'enfler. « Le phénomène n'est pas récent, mais risque sérieusement de s'accroître car les fabricants justifient souvent la shrinkflation par le prix des matières premières, en forte augmentation ces derniers mois », souligne le communiqué.

S'il y a bien un domaine où les évolutions sont légion depuis quelques années, c'est le packaging des gâteaux. Le changement d'embal-

lage des chocolats Kinder avait fait grand bruit en 2005, le même petit garçon y étant resté en photo pendant... trente-deux ans.

DES CHOIX MARKETING SURPRENANTS

Autre exemple : en 2020, à la surprise générale, le patron de Lotus Bakeries rebaptise ses célèbres spéculoos du nom de Biscoff – contraction de biscuit et coffee. Ce qui a été très commenté sur les réseaux sociaux, les consommateurs ne comprenant pas ce choix soudain. Les changements marketing des biscuits et confiseries inspirent même des artistes, comme les rappers Bigflo et Oli regrettant avec nostalgie le choix de la marque Malabar, en 2011, d'avoir retiré le bonhomme jaune sur ses

chewing-gums au profit d'un chat noir avec une cravate jaune. ●

MARIE NIDIAU, AVEC LAURA HENDRIKX



ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par HERVÉ CABIBBO, ADRIAN DE SAN ISIDORO ET FANNY GUIBERT

Cherchez la commande !

Impossible de ne pas le remarquer à l'intérieur d'une Tesla : un grand écran tactile trône sur le tableau de bord. Problème : des fonctions importantes comme la gestion de l'éclairage ou des essuie-glaces passent par cet écran. « Cela entraîne de longs temps de commande et de recherche et donc un potentiel de distraction », déplore le Touring Club Suisse (TCS), qui a étudié le risque d'être distrait avec six véhicules compacts. La Tesla 3 passe mal l'épreuve. La Mercedes A250, elle, pâtit d'une commande de climatisation



« placée loin en bas et dotée de symboles très petits ». La meilleure recette consiste, selon le TCS, à associer des commandes de sécurité standard, une unité dédiée à la climatisation et un écran tactile pour la navigation et les appels mains libres. ●

Question de droit ?



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

Mon ami me dit que mes pneus sont lisses. Quels sont les risques ?

Pour des raisons de sécurité et de bonne adhérence sur la route, les pneus doivent présenter des rainures d'une profondeur minimale de 1,6 mm, sachant que la hauteur de la sculpture d'un pneu neuf est de 8 à 9 mm. Pour savoir si vous devez changer vos pneus, référez-vous aux témoins d'usure présents dans leurs rainures. Pour rappel, circuler avec des pneus lisses est une infraction entraînant une contravention de quatrième classe, soit une amende comprise entre 135 € et 735 €. Elle vous expose aussi à l'immobilisation de votre véhicule ou à sa mise en fourrière. Enfin, en cas de contrôle technique, le procès-verbal ne vous sera pas délivré et vous serez obligé de passer une contre-visite pour attester que les pneus ont été remplacés. ●

➔ Article R 314-1 du code de la route, arrêté du 30 septembre 1997.



33 % C'est la progression de l'usage du vélo en France depuis 2019, selon le réseau Vélo & Territoires qui a analysé 297 compteurs représentatifs sur tout le territoire. Et ça ne faiblit pas. Depuis le début d'année, la progression est de 11 %, et même de 14 % en zone urbaine.

PLAYSTATION 5

Une console plus chère à Noël

Deux ans après le lancement de la PlayStation 5, Sony augmente son prix de 50 €. Soit 550 € pour la version avec lecteur Blu-Ray et 450 € pour le modèle sans. Pour justifier cette hausse tarifaire, le constructeur japonais invoque « des conditions économiques difficiles », notamment provoquées par « des taux d'inflation élevés dans le monde ». Des explications qui passent mal : sur l'exercice 2021-2022, Sony a engrangé plus de six milliards d'euros de bénéfices nets... ●





Abonnement à la réparation : des exclusions à gogo

Les abonnements anti-panne, nouvelle manne des grandes enseignes d'électroménager, sont truffés d'exclusions. Lisez attentivement leurs conditions générales avant de vous engager.

Trois ans après Darty-Fnac, Boulanger s'est lancé dans l'abonnement à la réparation. Un « *abonnement pour entretenir et réparer vos appareils en illimité* », chez Darty Max. Une invitation à « *Répare[r] en illimité vos appareils achetés chez Boulanger ou ailleurs* », pour le service Infinity de son concurrent. Et des tarifs identiques, 9,99 €, 14,99 € ou 19,99 € en fonction de la formule. Ces services valent-ils leur coût ?

➤ **Sachez pour quoi vous payez...**

Pour vous faire une idée, suivez les astérisques... car ces abonnements cachent leur lot d'exclusions. Les smartphones tout d'abord, ce qui n'est pas rien, mais aussi les appareils achetés moins de 50 € et, pour un abonnement strict à 9,99 € (sans payer plus donc), les articles achetés sur le Marketplace (pour Darty) ou dans une enseigne concurrente. Sur-tout, pour ce prix (avec engagement d'un an, soit 120 € environ), seul le gros électroménager de Darty est concerné, et un seul univers chez Boulanger (électroménager ou image et son ou multimédia). Pour gommer ces restrictions, il faudra

passer à 19,99 € par mois. Et puis il y a le défaut de maintenance. Par exemple, les pannes « *liées à la présence de poussière* » chez Boulanger sont exclues de la garantie. Tout comme les produits qui n'ont pas fait l'objet d'un « *contrôle annuel* » chez Darty. Dans les conditions générales du service de maintenance, l'enseigne précise que « *l'abonné s'engage à faire une utilisation raisonnable du service* ». Plutôt vague...

➤ **Conformité et vices cachés**

Rappelons que les appareils neufs bénéficient déjà d'une double garantie gratuite : la garantie légale des vices cachés (valable deux ans à compter de la découverte du vice) et la garantie légale de conformité (valable deux ans). Elles permettent sous conditions et selon les cas, d'obtenir une réparation ou un remplacement, voire un remboursement, en cas de non-fonctionnement d'un appareil. Bon à savoir : la subvention à la réparation prévue par la loi anti-gaspillage (AGEC) devrait se concrétiser dans un avenir proche. ● H. C.

Précision

Dans notre dernier essai de lessives (n° 583), nous n'avions pu établir le Ménag'Score de La marque en moins en doses, faute d'avoir pu le calculer dans les temps. Ce Ménag'Score établi depuis est B (B pour l'environnement et B pour la santé) et la note totale est 12,5/20. Ce qui positionne le produit en septième position sur notre tableau. ●

Chèques-vacances : Osez la conversion

Il est aujourd'hui possible de payer ses voyages en train en chèques-vacances dématérialisés via l'application SNCF Connect. Si vous avez des titres papier, vous pouvez les convertir au format numérique, à partir d'un montant cumulé de 30 €. Pour ce faire, allez sur le site leguide.ancv.com. Dans l'onglet "Mes services", cliquez sur "Échanges". Renseignez les informations demandées, puis envoyez vos chèques-vacances en recommandé à ANCV/R, TSA 74379, 77438 Marne-la-Vallée, Cedex 2. Soyez prévoyant : le processus peut prendre une semaine, voire un peu plus si l'on considère l'acheminement postal. ●



QUAND VOUS
REFERMEZ
UNE NOUVELLE VIE
S'OUVRE À LUI.



EN TRIANT VOS JOURNAUX,
MAGAZINES, CARNETS, ENVELOPPES,
PROSPECTUS ET TOUS VOS AUTRES
PAPIERS, VOUS AGISSEZ POUR UN MONDE PLUS
DURABLE. PLUS D'INFORMATIONS SUR
LE RECYCLAGE SUR
TRIERCESTDONNER.FR

CITEO

Donnons ensemble une nouvelle vie à nos produits





Téléviseurs UHD 4K 50 et 55 pouces **Prenez le large !**

CENTRE D'ESSAIS
12 produits
testés



D. JASKO NOV/ISTOCK



Pour la Coupe du monde de football qui arrive bientôt ou pour du cinéma à domicile, nous avons passé au crible 12 téléviseurs UHD 4K 50 et 55 pouces. Du grand écran pour du grand spectacle et pour tous les budgets... mais à la qualité variable.

Changer de téléviseur aujourd'hui n'est pas une mince affaire, tant les technologies autour de l'image ont évolué ces dernières années. Ce qui induit de nombreuses questions. Quelle est la dimension idéale pour mon salon ? Quel type de dalle choisir pour bénéficier d'une luminosité parfaite ? Peut-on espérer de la qualité avec un budget serré ? Ma télé sera-t-elle encore au top de sa forme dans quelques années ?

LA 4K : QUATRE FOIS PLUS DE PIXELS

À l'approche de la Coupe du monde de football (du 20 novembre au 18 décembre), l'heure du choix se rapproche pour les passionnés du ballon rond. Peut-être aussi pour ceux qui choisiront un tout autre programme. Pour les uns comme pour les autres, nous avons passé à la loupe douze modèles dont les diagonales varient de 127 à 140 centimètres (50 à 55 pouces). Des gabarits qui présentent l'avantage de procurer une grande image pour un prix raisonnable (à partir de 380 €).

➤ **Pour notre essai, nous n'avons retenu que des modèles estampillés 4K Ultra Haute Définition (UHD).** L'image présente ainsi

✓ Les résultats de notre essai

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

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

	 LG OLED55A26LA	 Panasonic TX-55JZ1500E	 Philips 550LED806/12
• Prix indicatif	1 300 €	2 300 €	1 300 €
• Type de dalle	Oled	Oled	Oled
• Diagonale d'écran	140 cm (55")	140 cm (55")	140 cm (55")
• Encombrement (L x H x P en cm)	123 x 77 x 23,5	122,5 x 77,5 x 35	122,5 x 71,5 x 28
Fonctionnalités			
• Android TV	Non	Non	Oui
• Enregistrement via prise USB	Oui	Oui	Oui
Connectique			
• Entrées HDMI	3	4	4
• Entrées USB	2	3	2
• Entrée audio/vidéo supplémentaire	0	AV	0
• Sortie casque	0	1	1
Qualité vidéo (55 %)			
• Haute définition via décodeur TNT	+++	+++	+++
• Haute définition via prise HDMI	+++	+++	+++
• Ultra-haute définition (4K)	+++	+++	+++
• Ultra-haute définition (4K) avec HDR	+++	+++	+++
Qualité audio (20 %)			
	++	++	+
Commodité d'emploi (10 %)			
• Guide des programmes	+++	+++	+++
• Télécommande	++	+	-
• Richesse en fonctionnalités	+++	+++	+++
• Documentation électronique (eManuel)	++	++	-
Fonctionnalités avancées sur USB (5 %)			
• Mode d'enregistrement	+++	+	+++
• Ergonomie du lecteur vidéo	+++	+++	+++
• Ergonomie du lecteur photo	+++	+++	++
Consommation électrique (10 %)			
• En fonctionnement TNT HD	69 W	92,5 W	63,5 W
• En fonctionnement 4K	45 W	60 W	51,5 W
• En veille connectée ⁽¹⁾	0,3 W	0,27 W	0,97 W
• Indice de réparabilité	6,6/10	4,4/10	6,3/10
NOTE GLOBALE (100 %)	17,5/20	17/20	15,5/20

Caractéristiques communes : tous les TV proposent la technologie HDR, une connexion Bluetooth, une connexion Internet par



								
Sony KD-50X81K	Samsung QE55QN85 BATXXC	LG 50UQ 75006LF	Samsung QE50Q68 BAUXXC	Hisense 55A7GQ	Hisense 50A6BG	Xiaomi Mi TV P1 50"	Sharp 55BL6EA	Schneider SC-LED50 SC400ATV
900 €	1800 €	500 €	900 €	550 €	380 €	600 €	850 €	470 €
LCD	LCD (Qled)	LCD	LCD (Qled)	LCD (Qled)	LCD	LCD	LCD	LCD
127 cm (50")	140 cm (55")	127 cm (50")	127 cm (50")	140 cm (55")	127 cm (50")	127 cm (50")	140 cm (55")	127 cm (50")
112 x 71,5 x 28,5	122,5 x 76,5 x 25,5	113 x 71,5 x 23,5	112 x 70,5 x 22,5	123 x 76,5 x 25	111,5 x 70,5 x 22	111,5 x 71 x 26,5	124 x 76 x 23,5	112 x 71 x 27
Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
4	4	3	3	3	3	3	4	3
2	2	1	3	2	2	2	2	2
AV	0	0	0	AV	AV	AV	YUV	AV
0	0	0	0	1	1	1	1	1
++	++	++	++	++	++	+	+	+
++	++	++	++	+	+	+	+	-
++	++	++	++	++	+	+	+	+
++	++	+	++	+	+	++	+	-
+	+	+	-	-	--	+	-	-
+++	+	+++	+	+++	+++	+	+	+
+	+	-	+	+	+	+	++	+
+++	+++	+++	++	++	+	+	+	+
++	++	++	++	+++	+++	--	--	--
+++	+++	+++	+++	+++	-	-	-	-
+	+++	+++	+++	++	++	+	+	+
+	+++	+++	+++	+++	+++	--	++	++
+	++	+	++	-	+	+	++	+
82 W	80 W	72,5 W	57 W	94,5 W	68 W	82 W	74 W	70,5 W
80,5 W	53,5 W	70,5 W	43 W	95 W	71,5 W	81,5 W	70 W	70 W
0,18 W	0,25 W	0,21 W	0,47 W	0,99 W	0,94 W	0,42 W	0,34 W	0,3 W
6,6/10	8,6/10	6,6/10	7,9/10	6,3/10	6,6/10	5,5/10	6/10	6,9/10
14,5/20	14,5/20	13,5/20	13,5/20	12/20	11/20	11/20	11/20	10/20

câble Ethernet ou par wi-fi et une sortie audio optique. (1) Valeur mesurée et maximale entre la connexion wi-fi et Ethernet.

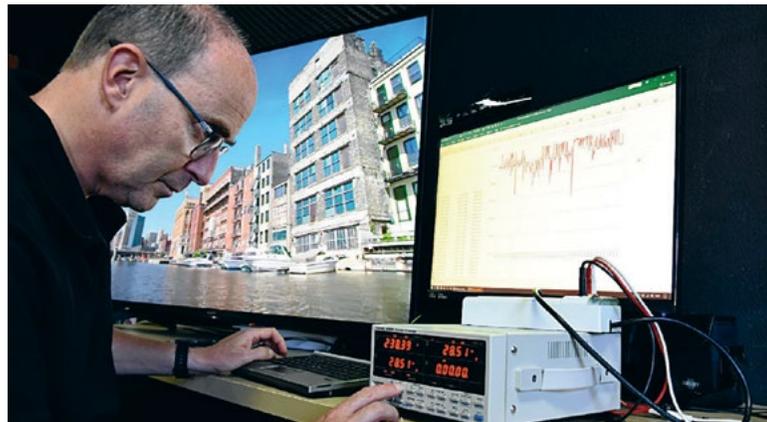
PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60»

une définition de 3 840 x 2 160 pixels, soit quatre fois plus que le format HD standard. Même si la diffusion de la 4K sur la TNT (la télévision numérique terrestre) n'en est encore qu'à ses balbutiements, les programmes diffusés via les box Internet des opérateurs et les services de streaming, comme Netflix, Amazon Prime Video, Disney+ ou encore Apple TV+, proposent de plus en plus ce format. C'est la garantie de bénéficier d'une image précise et détaillée.

LA BATAILLE DE L'IMAGE : OLED VERSUS LCD

➤ **Reste qu'il faut miser sur la technologie d'affichage la plus adéquate** pour en profiter dans les meilleures conditions. Et, sur ce terrain, c'est l'Oled qui remporte haut la main la bataille contre le LCD. Ses dalles, composées de diodes électroluminescentes organiques, délivrent une image au contraste infini et aux noirs profonds. Un atout qui a séduit notre jury, notamment avec le téléviseur LG OLED55A26LA, qui prend la première marche du podium.

➤ **La qualité d'image y est telle en 4K standard qu'il est presque inutile d'activer le mode HDR** (High Dynamic Range ou plage dynamique étendue), lequel permet



Des mesures de consommation électrique (à gauche) sont réalisées sur les téléviseurs en veille et en fonctionnement 4K HDR. La photo de droite illustre un des réglages préparatoires au jury de vision qui complète

d'obtenir une image plus lumineuse aux couleurs plus nuancées.

Le HDR est d'ailleurs totalement maîtrisé sur le Panasonic TX-55JZ1500E, à la deuxième place du podium. Un appareil plus cher mais qui, au moment où nous écrivons ces lignes, s'affiche en promotion à -40 % sur la plupart des sites marchands autres que le site officiel de la marque.

À la fin du classement, des modèles aux couleurs bien ternes.

➤ **Les TV LED/LCD n'ont pas pour autant dit leur dernier mot**, comme le prouve le modèle KD-50X81K du japonais Sony qui a conquis notre jury avec des couleurs fidèles et des noirs pro-

fonds. Il est talonné par le téléviseur Qled (Quantum Led) de Samsung. Une autre technologie qui, à la différence de l'Oled mais comme le LED/LCD, s'appuie sur un rétroéclairage de la dalle pour diffuser les couleurs. Le résultat équilibré, en HDMI, fournit une image nette, néanmoins un peu trop lumineuse aux yeux de nos experts. Le rendu reste toutefois très honorable (mais facturé 1 800 €).

➤ **C'est particulièrement visible au regard des téléviseurs signés Schneider et Sharp**, qui arrivent en queue de peloton. Sur ces modèles LED/LCD, les images apparaissent voilées et ternes. Notre jury a même estimé un rendu des noirs "sale" et un HDR mauvais avec des blancs totalement brûlés, c'est-à-dire qui lisse les nuances sur le modèle Schneider, le dernier du classement. Pas idéal lorsqu'il s'agit de regarder des films ou des séries.

UN RENDU SONORE QUI PÊCHE SOUVENT

➤ **Côté audio, des efforts restent encore à fournir.** La faute en incombe à la place restreinte réservée aux haut-parleurs dans des structures au design toujours plus fin. Difficile, en effet, d'y intégrer des haut-parleurs volumineux capables de produire des basses consistantes et un son de qualité.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• **La qualité de l'image et du son a été analysée en laboratoire avec des mesures physiques menées sur du contenu affiché en Full HD et en 4K à travers l'entrée HDMI.** Un jury composé de trois experts a également évalué ces téléviseurs sur la diffusion TNT et HDMI en Full HD, 4K et 4K HDR après

optimisation des réglages, en particulier du mode "Cinéma", afin de tirer le meilleur du traitement de l'image proposé par l'appareil. • **Les services proposés et la simplicité d'utilisation ont aussi été scrutés.** Ces téléviseurs sont connectés à Internet pour le streaming et bien d'autres services.

• **La richesse en applications de streaming a été également appréciée.**

• **La consommation d'énergie pèse aussi dans la note.** En fonctionnement, avec ou sans HDR, en mode veille, connecté à Internet en wi-fi ou Ethernet, leur impact sur la facture d'électricité a été calculé.



onnement ; notamment dans le mode le plus l'analyse des mesures physiques.

Ce qui n'empêche pas certains modèles de se démarquer. Notre jury a ainsi salué le bon rendu audio du Panasonic, notamment lors de la diffusion de films. Les basses sont présentes, ce qui est loin d'être le cas de tous les autres modèles.

➤ **Ainsi, sur les douze téléviseurs de notre panel**, cinq souffrent d'un rendu sonore de mauvaise qualité, parfois même jugé horrible ou honteux (par exemple, le modèle Hisense 50 pouces) par notre jury d'écoute.

Là encore, les rendus audio ne permettent pas d'apprécier le mélange parfois subtil des dialogues et de la musique d'un film.

➤ **Mieux vaut prévoir, avec ces téléviseurs-là, une barre de son** à connecter avec la fonctionnalité Bluetooth puisque tous les modèles de ce comparatif en sont équipés, ou en filaire (HDMI, optique).

DES INTERFACES PLUS OU MOINS PRATIQUES

➤ **Tous les téléviseurs de cet essai sont des Smart TV.** Autrement dit, ils disposent d'une connexion à Internet (en wi-fi ou Ethernet), afin de profiter directement de services de streaming tels que Netflix, Amazon Prime Video, Disney+ ou encore YouTube, et bien davantage d'applications, comme des jeux, des navigateurs Web et d'autres services en ligne.

Un bon point qui peut éviter, par exemple, de passer par les menus de la box pour accéder à ces plateformes. D'ailleurs, les télécommandes fournies adoptent pratiquement toutes

au moins un bouton dédié à un service de streaming vidéo.

➤ **Il n'en va pas de même pour les assistants personnels Google et Amazon Alexa.** Si le modèle est estampillé "Work with" (à l'inverse de "Built in"), vous ne pourrez pas contrôler votre téléviseur directement à la voix par l'intermédiaire de la télécommande (équipée d'un micro). Pas de problème avec l'assistant de Google qui loge sur tous les modèles, à l'exception notable du téléviseur Hisense 50 pouces.

➤ **En revanche, pour Alexa, sur les modèles Philips et Sony**, il faudra passer par un appareil secondaire,

Cinq modèles de notre test adoptent Android TV de Google.

comme votre smartphone ou une enceinte connectée.

Mauvaise surprise aussi sur le LG 50UQ. Bien qu'il intègre les deux assistants personnels, sa télécommande ne

propose aucun bouton pour les utiliser. Enfin, cinq modèles sur les douze testés sont équipés Android TV de Google et son Play Store particulièrement riche.

➤ **De leur côté, LG, Panasonic et Samsung conservent un système maison** pour la gestion du téléviseur, de l'interface graphique et de la boutique d'applications. Des environnements graphiques efficaces, fluides et esthétiques, même si notre jury aurait apprécié retrouver un plus large éventail d'applications sur l'App Market de Panasonic.

POUR TOUT VISIONNER QUAND VOUS VOULEZ

➤ **Bonne nouvelle, huit téléviseurs de cet essai embarquent un dispositif permettant** d'enregistrer les programmes en y connectant, sur prise USB, un support de stockage (disque dur externe ou clé USB). Vous pourrez ainsi enregistrer vos programmes favoris de la TNT ou mettre en pause une diffusion en direct

Le choix de 60

LE PLUS PERFORMANT

17,5/20
LG - OLED55A26LA - 1 300 €
Avec de très belles images et un rendu sonore de qualité, ce téléviseur ne déçoit pas. Il se montre simple à utiliser malgré la richesse des fonctions proposées. Une consommation électrique maîtrisée et un prix raisonnable pour une dalle Oled parachèvent le tableau.

BON RAPPORT QUALITÉ/PRIX

13,5/20
LG - 50UQ 75006LF - 500 €
Cet appareil apporte la preuve qu'il n'est pas nécessaire de dépenser beaucoup, pas plus de 500 €, pour bénéficier de performances vidéo globalement bonnes sans trop rogner sur la richesse fonctionnelle.

P. FUVAL - PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60»

(le "Time Shifting") pour en reprendre la lecture plus tard.

➤ **Domage toutefois que, sur le téléviseur de Sony, il faille en passer par l'EPG** (le guide électronique des programmes) pour programmer un enregistrement, puisque la télécommande est dépourvue d'accès direct à cette fonction.

➤ **Les quatre autres modèles de notre sélection** (le Hisense 50 pouces, le Xiaomi, le Schneider et le Sharp) font office d'exception, ils n'intègrent pas cet outil pourtant bien pratique. Ce qui ne les empêche pas, pour autant, de lire le contenu multimédia stocké sur une clé USB, par exemple. Tous les téléviseurs de notre panel ont la capacité de lire vos photos et vos vidéos sur leur grand écran. Nos ingénieurs ont toutefois rencontré de nombreuses difficultés sur ce point avec le modèle Xiaomi.

➤ **Et il ne faut pas compter sur le mode d'emploi pour trouver une solution**, puisqu'il n'y en a tout simplement pas, ni au format papier ni sous forme numérique. Et si le chinois Xiaomi est le plus perfectible sur ce point, les autres fabricants ne sont pas de bons élèves pour autant.

DES MANUELS SUR ÉCRAN SEULEMENT

➤ **La documentation papier se résume aux opérations telles que l'installation** et, plus rarement, la recherche de chaînes. Reste que, pour tous les modèles, les manuels d'utilisation sont désormais électroniques (eManuels) et accessibles directement sur écran. Si ce n'est pas une aberration écologiquement parlant, ce n'est pas toujours pratique en phase de réglage.

➤ **Nos ingénieurs ont toutefois salué l'approche adoptée sur les téléviseurs Hisense.** Ici, des liens ouvrent un volet de paramètres qui se superpose à l'eManuel. L'explication reste lisible pendant les modifications. Chez Panasonic, Sony et



Samsung, des liens donnent accès au paramètre concerné, mais le déroulé des opérations disparaît.

ÉLECTRICITÉ : GARE À LA FACTURE

➤ **Reste la consommation d'énergie : là, c'est le grand écart.** À l'heure où le prix de l'électricité s'envole, se pencher sur ce que pèse votre téléviseur sur votre facture peut s'avérer pertinent. Ainsi, les téléviseurs 50 pouces les plus énergivores sont

les Sony et Xiaomi, avec plus de 80 W, quand le plus économe, le Samsung Qled, consomme moins de 57 W. Du côté des 55 pouces, la palme du plus gourmand revient au téléviseur Qled Hisense 55A7GQ, avec près de 95 W, quand le Philips (Oled) ne consomme que 63 W.

➤ **En 4K, mode HDR non activé, les téléviseurs Oled et les LED/LCD de Samsung** réussissent à contenir la consommation en dessous de 60 W. Carton rouge, de nouveau, pour le modèle Hisense de 55 pouces, qui engloutit 95 W, et même 111 W lorsque le HDR est activé.

➤ **Et en veille connectée (la connexion au réseau wi-fi ou**

Ethernet est maintenue), les choses ne s'améliorent pas pour ce téléviseur, ni pour celui de Philips, puisqu'ils consomment presque 1 W. À titre d'exemple, utiliser quotidiennement pendant un an le LG Oled durant quatre heures coûtera près de 12 € (en marche et veille). Avec le Hisense 55A7GQ, le coût grimpera à près de 30 €. Un point à ne pas négliger si vous passez beaucoup de temps devant votre écran en activant systématiquement le mode HDR. ●

FABRICE BROCHAIN
Ingénieur : THIERRY MARTIN

Carton rouge: le Hisense de 55 pouces engloutit 95 watts.

À retenir

- La technologie Oled reste aujourd'hui la plus convaincante pour profiter d'une excellente qualité d'image et de contrastes parfaits. Le LED/LCD peut se montrer très satisfaisant, à condition d'y mettre le prix.
- Ces téléviseurs très fins ne sont pas taillés pour la musique. Si vous voulez retrouver l'ambiance d'un concert live, vous devrez vous équiper, en plus, d'un vrai système audio (ampli avec enceintes ou barre de son).
- La consommation électrique peut varier de plus d'un tiers d'un téléviseur à l'autre. Un point à surveiller pour les téléviseurs.

Automobile

Pourquoi une boîte noire ?

Pratique

Un enregistreur de données d'accident s'invite dans nos voitures. Le but de cet équipement, destiné aux pouvoirs publics, est souvent mal compris.

Techniquement, une boîte noire dans une voiture s'apparente à celle embarquée dans un avion. L'objectif est de retracer les circonstances exactes d'un accident, pour en identifier les causes. Mais, à la différence des avions, il n'y a pas d'enregistrement des voix. Et c'est une mémoire "glissante" : elle ne conserve les données de votre conduite (vitesse, freinage, angle de braquage du volant, activation du système de sécurité comme l'ABS) que trente secondes avant la collision et dix secondes après – sans rien enregistrer sur les conditions extérieures (météo, état de la chaussée) ou votre attitude au volant (téléphone, état d'ébriété...).

PAS DE FLICAGE DES CONDUCTEURS

« Ce dispositif n'est conçu que pour faciliter l'étude des accidents d'un point de vue statistique, explique Franck Le Vallois, directeur général de la Fédération française de l'assurance.

L'objectif est de permettre d'évaluer les mesures prises ou à prendre pour améliorer la sécurité routière. Une chose est claire : les assureurs n'auront pas accès aux données collectées par cette boîte noire. Seuls les pouvoirs publics les recueilleront et les exploiteront. » Il n'y aura donc aucun moyen de fliquer

L'objectif affiché : améliorer la sécurité routière.

les conducteurs, ni de pénaliser des types d'automobilistes – ce qui faisait peur à certains. Le système est conçu pour ne mémoriser « aucune information qui pourrait permettre l'identification du véhicule concerné, de son propriétaire ou de son détenteur ».

Si la réglementation fixe sans ambiguïté le cadre d'exploitation de ces données, des observateurs restent méfiants. « Nous ne doutons pas de la capacité des boîtes noires à donner des informations précises à toute institution en charge de les exploiter. D'ailleurs... institution publique, privée ? Cela n'est pas encore très clair. Mais nous crai-

BOÎTE À SAVOIR

Depuis le 6 juillet, la boîte noire est obligatoire sur les nouveaux modèles homologués. Dès juillet 2024, toutes les voitures neuves vendues en Europe seront concernées. Mais elle ne devra pas être installée sur un véhicule qui n'en est pas doté à l'origine.

gnons les débordements, alerte Alexandra Legendre, porte-parole de la Ligue de défense des conducteurs. Un exemple : vous roulez en très léger excès de vitesse et vous vous faites percuter par un chauffard ivre. N'endosserez-vous pas une partie de la responsabilité de l'accident parce que vous rouliez à 1 ou 2 km/h au-delà de la vitesse autorisée ? C'est une donnée dont les forces de l'ordre disposent, grâce à la boîte noire. »

PORT DE LA CEINTURE, USAGE DU CLIGNOTANT...

Dans l'analyse d'accidents complexes, les experts décryptent déjà les données enregistrées par les divers calculateurs qui pilotent des fonctions gérées électroniquement : l'antiblocage de frein, l'antidérapage, l'aide au freinage d'urgence, l'aide au maintien dans la voie de circulation. Des fonctions dont l'activation est conservée en mémoire. La nouvelle boîte noire centralisera ces données et en ajoutera d'autres : port de la ceinture de sécurité, utilisation du clignotant, régime moteur, inclinaison du véhicule. ●

JEAN-RÉMY MACCHIA



Une boîte noire est désormais obligatoire sur les nouveaux modèles homologués.

Livres à succès

Le marché douteux du bien-être

Enquête

“Coach de vie”, “formateur spirituel”... Au rayon développement personnel des librairies, des auteurs prétendent aider les lecteurs à aller mieux. Parfois au détriment de leur porte-monnaie et de leur santé.

Améliorer son quotidien, voire accéder au bonheur grâce à une méthode facile à appliquer : c'est ce que proposent les auteurs du rayon développement personnel. Et depuis quelques années, la place attribuée au bien-être dans les librairies, qui diffusent aussi bien les publications de psychologues reconnus que les livres de thérapeutes douteux, connaît un franc succès. Entre mai 2021 et avril 2022, six millions de livres censés aider leurs lecteurs à aller mieux ont trouvé preneurs, selon l'analyste GfK, en partenariat avec le magazine *Livres Hebdo*. Des ventes qui ont porté le chiffre d'affaires total du rayon développement personnel à 71 millions d'euros, en augmentation de 17,5 % par rapport à la même période.

DES RÉPONSES SIMPLES À UN PROBLÈME COMPLEXE

« Ce n'est pas étonnant : la pandémie a bouleversé les points de repère de nombreuses personnes, avides de conseils », analyse Florence Pinloche, psychologue clinicienne assurant la per-

o —————
La pandémie a bouleversé nombre de repères des individus.
 o —————

manence téléphonique du Centre contre les manipulations mentales (CCMM). « Or des livres de développement personnel affirment qu'il suffit d'appliquer une série d'exercices pour retrouver le contrôle de son corps et son esprit. C'est très vendeur. » Problème : ce type de livres peut constituer une porte d'entrée vers des pratiques sectaires. « Si, au travers de sa lecture, [le lecteur] trouve des éléments de réponse simples à un problème complexe, il va être tenté d'aller plus loin en choisissant d'autres prestations proposées par l'auteur », estime ainsi la Mission interminis-

tielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (Miviludes). En France, le phénomène sectaire est réel : l'an dernier, la Mission a reçu 4 020 saisines, soit 33 % de plus qu'en 2020.

DES AUTEURS DANS LE COLLIMATEUR

« Les gourous, ces individus exerçant une emprise mentale et physique sur d'autres personnes, écrivent des ouvrages de développement personnel pour recruter de nouveaux adeptes, enseigner, endoctriner et préparer à leur programme » explique Delphine Guerard, psychologue clinicienne, autrice de « L'Emprise sectaire : psychopathologie des gourous et des adeptes de sectes » aux éditions Dunod (2022). « Tout le monde peut être concerné, poursuit-elle. Il suffit de connaître un épisode douloureux, une rupture amoureuse, le décès d'un proche ou la survenue d'une maladie grave, pour devenir réceptif aux discours de personnes manipulatrices. » Parmi les auteurs à succès dans le collimateur des associations luttant contre les dérives sectaires, Lise Bourbeau est régulièrement citée.

BON À SAVOIR

Il n'est pas évident de détecter si un parent ou un ami est sous emprise. Pour autant, un faisceau d'indices peut alerter. Si un proche change ses habitudes, comme son régime alimentaire, coupe les ponts avec son entourage et avec la société (en démissionnant sans raison, par exemple), il y a un risque de dérive sectaire. En cas de doute, prenez conseil auprès d'une association.

Développement personnel



L'autrice québécoise, à l'initiative d'Écoute ton corps, une école de développement personnel, a publié une vingtaine de livres, dont trois figurent dans le dernier classement des vingt meilleures ventes du rayon développement personnel, établi par GfK et Livres Hebdo.

AUCUNE ÉTUDE SCIENTIFIQUE CONFIRMÉE

Son best-seller ? « Les cinq blessures qui empêchent d'être soi-même » (Pocket) vendu dans des librairies Decitre, Fnac ou encore Cultura et entouré du bandeau incitatif : « Ce livre a changé la vie d'un million de lecteurs. » Dans cet ouvrage, Lise Bourbeau établit des liens entre traumatismes vécus et apparence physique. Vous êtes mince et vos yeux sont de petite taille ? C'est parce que vous avez été rejeté par un proche. Vos mouvements sont rigides ? Vous avez subi « une blessure d'injustice ». Des

propos qui ne reposent sur aucune étude scientifique sérieuse. « Cette méthode est non éprouvée et ne bénéficie d'aucune reconnaissance en France », abonde la Miviludes, qui a traité douze saisines sur Lise Bourbeau en 2020 et 2021. Un avis qui ne semble pas compter pour la Québécoise, qui

○ ———
Le but affiché est louable : apprendre à se connaître et à s'accepter.
○ ———

a publié une suite. Pour savoir comment panser ses plaies émotionnelles, il faut acheter « La guérison des cinq blessures » (Pocket), classé dans le Top 10 des meilleures ventes du rayon développement personnel.

Évidemment, les résultats ne sont pas garantis... « Ce qui est problématique, c'est que Lise Bourbeau insinue dans ses ouvrages qu'on peut soigner certaines maladies avec des pratiques alternatives », s'inquiète Francine Caumel, vice-présidente du CCMM. Dans son livre « Aime-toi ! », la Québécoise affirme

qu'il est possible de guérir du cancer en résolvant ses problèmes de déni... « Il y a des personnes assez fortes pour guérir [d'un cancer, NDLR] avec de la pensée positive [...] mais si le vrai processus d'acceptation n'est pas fait, ça va revenir », affirme-t-elle dans une vidéo publiée sur YouTube. Contactée, la communication d'Écoute ton corps refuse d'être assimilée à un mouvement sectaire. « Il est bien écrit dans nos livres et enseigné dans nos formations que le but du décodage métaphysique est simplement d'apprendre à se connaître et s'accepter plus. Nous soulignons l'importance de se faire soigner tout en apprenant sur nous. »

DES FORMATIONS CHÈRES POUR ALLER PLUS LOIN

Et ils seraient nombreux. Plus de 130 000 personnes auraient participé aux ateliers de Lise Bourbeau, si l'on en croit son site officiel. Des événements facturés 125 € la journée.

Vous voulez approfondir ? Il faudra déboursier 2 835 € pour la première "phase" de formation et autant pour la seconde. Un peu cher, pour une méthode dont les bienfaits n'ont pas été rigoureusement vérifiés.

D'autres stars du rayon développement personnel, pointées du doigt par les associations luttant contre les dérives sectaires, proposent aussi ce type de prestations. Vous souhaitez assister à une conférence d'Eckhart Tolle, auteur du best-seller « Le pouvoir du moment présent : guide d'éveil spirituel » (J'ai Lu) ? Le prix des places est compris entre 77 et 227 \$... pour passer quelques heures avec ce conférencier maîtrisant « l'état de conscience éveillé, qui transcende l'ego et la pensée discursive », selon son site Internet. Pour une retraite de quatre jours à Hawaï, le tarif passe à 1 497 \$. Un montant qui n'inclut ni le transport ni l'hébergement.

PRÉSENTÉS EN TÊTE DE GONDOLE EN LIBRAIRIE

Pour suivre le programme en ligne de Miguel Ruiz, auteur du livre « Les quatre accords toltèques » (Jouvence), il faudra mettre 1 000 \$ sur la table. Selon les enseignements dispensés, vous pourriez peut-être réussir à surmonter « la peur débilante de dire oui et non », « choisir de faire les choses qui vous apportent le bonheur » ou encore « guérir les relations avec les êtres chers pour favoriser plus de conscience et de joie ». Des objectifs de formation écrits noir sur blanc sur le site de l'auteur qui revendique des millions de lecteurs. Une popularité à laquelle contribuent de nombreuses librairies françaises. Prenons l'exemple de la Fnac et ses quelque 220 magasins tricolores. En circulant dans le rayon développement personnel, difficile de ne pas tomber sur les présentoirs des meilleures ventes. Sur ces étagères positionnées à hauteur du regard,

Les curieux ouvrages de Trédaniel

• « **Dieu, la science, les preuves** », écrit par **Michel-Yves Bolloré et Olivier Bonnassies** ou encore « **L'Oracle des Medeoires** », signé **Stéphanie Abellan...** Les livres publiés aux éditions Trédaniel sont vendus dans quantité de librairies. Une visibilité qui interpelle **Pascale Duval, porte-parole de l'Union nationale des**

associations de défense des familles et de l'individu victimes de sectes (UNADFI) : « Cette maison spécialisée dans la publication d'ouvrages pseudo-scientifiques ou l'ésotérisme compte des auteurs au passé trouble, que je ne saurais recommander »

• C'est, par exemple, le cas de **Jean-Pierre**

Willem et Julien Drouin, radiés de l'ordre des médecins. Le premier préconise, notamment, le recours à des huiles essentielles pour vaincre le sida. Le second, tout comme Lise Bourbeau, suggère que nos émotions pourraient permettre de venir à bout du cancer. Contactées par «60», les éditions Trédaniel n'ont pas répondu.

on retrouve régulièrement nos "experts ès bien-être" : Miguel Ruiz, Eckhart Tolle et l'indéboulonnable Lise Bourbeau.

Questionnée sur le choix d'exposer en tête de gondole les écrits de l'autrice québécoise, la Fnac balaie toute critique. « Il ne faut pas confondre la notion de distribution et celle de prescription », affirme la communication du groupe. « Les notions de meilleures ventes sont basées sur des chiffres de ventes marché, alors que la prescription est incarnée par les conseils des libraires. » En clair, les livres ne seraient installés sur ces étagères que pour des raisons statistiques. Mais si la Fnac ne cherche pas à conseiller la lecture de Lise Bourbeau, comment expliquer que quatre de ses livres soient parfois exposés sur des présentoirs dédiés aux nouveautés ? Selon les données de GfK, 921 livres de développement personnel ont été publiés en 2021. En sélectionnant parmi cette offre pléthorique, une série d'écrits signés par la fondatrice d'Écoute ton corps, la Fnac choisit de lui mettre un indéniable coup de pro-

jecteur. Chez Cultura, réseau d'une centaine de magasins en France, le trio Ruiz, Tolle, Bourbeau est aussi très bien distribué.

Questionnée à ce sujet, l'enseignante argumente : « Notre rôle de libraire

Les distributeurs de livres n'ont pas un rôle de censure.



ISTOCK

est bien de mettre à disposition de nos clients tous les ouvrages édités auxquels ils souhaitent accéder, pourvu qu'ils soient autorisés. » Une ligne de défense également tenue par la Fnac. « La Fnac, comme l'ensemble des distributeurs de livres en France, n'a pas de rôle de censure et distribue l'ensemble des ouvrages autorisés par la loi », plaide la communication du groupe.

UN VIDE JURIDIQUE QUI SOULÈVE DES QUESTIONS

En France, ce sont surtout les propos diffamants ou haineux, comme le racisme et l'antisémitisme, qui peuvent être censurés et donner lieu à des interdictions de publication. Comme le rappelle la Miviludes : « Par respect des droits fondamentaux de liberté d'expression et de conscience, la publication d'ouvrages est libre, sauf en cas d'infraction pénale ou de trouble à l'ordre public. » À peu près n'importe qui peut donc être publié et distribué.

« Ce vide juridique est gênant, dans la mesure où la dérive sectaire induit un risque pour la santé, notamment lorsque des gourous préconisent de se

détourner de la médecine traditionnelle pour guérir », considère la psychologue clinicienne Florence Pinloche. Une réflexion qui soulève, en creux, les questions de défense de la liberté d'expression et de la protection des personnes, parfois difficiles à concilier.

En l'absence de régulation encadrant la diffusion d'ouvrages de développement personnel, il est recommandé de faire preuve de bon sens et d'esprit critique pour repérer les livres potentiellement toxiques. « En général, quand un auteur prétend détenir une

Faire preuve d'esprit critique et de bon sens en tant que lecteur.

solution miracle pour atteindre le bonheur ou rester en parfaite santé, c'est très mauvais signe », prévient Delphine Guerard.

« Il faut également se méfier lorsqu'on vous demande de rompre avec vos habitudes et avec votre entourage. Une manière, pour les gourous, d'amorcer le processus d'emprise mentale. », insiste-t-elle.

AU MOINDRE DOUTE SUR DES DÉRIVES SECTAIRES...

Autre élément qui peut vous mettre la puce à l'oreille : très souvent, certains auteurs du rayon bien-être prétendent avoir vécu une expérience fondatrice, à l'origine de leur savoir. Une stratégie pour tenter de crédibiliser leur discours et pallier leur absence de diplômes.

Au moindre doute, allez sur le site unadfi.org, la plateforme de l'Union nationale des associations de défense des familles et de l'individu victimes de sectes (UNADFI), qui centralise des centaines d'articles sur les mouvements sectaires. Ou sur le site psiram.com (en anglais ou en allemand), qui recense la plupart des croyances irrationnelles. Tapez ensuite le nom de l'auteur dans l'une des deux barres de recherche : si des résultats s'affichent, mieux vaut laisser le livre en rayon. ● **ADRIAN DE SAN ISIDORO**

3 questions à



PASCALLE DUVAL Porte-parole de l'UNADFI*

Quel regard portez-vous sur les distributeurs

qui commercialisent ce type d'ouvrages ?

PASCALLE DUVAL : Ils alimentent la confusion entre science et non science, tout en offrant un formidable débouché à des imposteurs. Leurs ouvrages peuvent ouvrir l'esprit du lecteur à une forme d'irrationalité, première marche vers l'emprise mentale. Souvent, les charlatans partent de faits scientifiques démontrés pour crédibiliser des théories farfelues. Si le lecteur est convaincu par la démonstration, il peut suivre des conférences, voire adhérer à un mouvement.

Combien de signalements recevez-vous ?

P. C. : En 2021, 4 400 personnes nous ont contactés pour signaler un risque de dérive sectaire. Pour les 1 700 demandes jugées sérieuses, nous apportons écoute et conseils aux victimes et à leurs proches. Ce nombre ne représente qu'une fraction du phénomène sectaire, puisque la plupart des victimes n'ont pas conscience d'être sous emprise ou n'osent pas témoigner.

Avez-vous constaté davantage d'appels liés au bien-être ?

P. C. : En dix ans, le pourcentage de signalements est passé de 25 à 50 %. En 2021, beaucoup concernaient la « méthode crudivoriste » prônée, par exemple, par Thierry Casasnovas ou Irène Grosjean qui affirment que manger cru constitue un remède à de nombreuses maladies. Chaque année, Lise Bourbeau est également signalée. Il y a dix ans, c'étaient majoritairement les mouvements pseudo-religieux, comme les Témoins de Jéhovah ou la secte Moon, qui suscitaient le plus d'appels.

*Union nationale des associations de défense des familles et de l'individu victimes de sectes.

Rouler en montagne

Les équipements indispensables

Pratique

Tous les automobilistes doivent se doter de pneus spécifiques pour rouler en montagne l'hiver. N'attendez pas le dernier moment pour vous équiper.

Auriez-vous l'idée de sortir en sandales sur un trottoir glissant ? Non, bien sûr. Eh bien, en voiture, c'est pareil ! Sur chaussée humide, enneigée ou verglacée, avant que les premiers flocons ne tombent, mieux vaut être bien équipé. D'autant qu'avec la loi Montagne II, c'est devenu une obligation dans les régions montagneuses. Les pouvoirs publics avaient affiché une grande tolérance l'année dernière lors de la mise en place de cette nouvelle réglementation ; ce ne sera plus le cas cet hiver. Voici nos conseils.

QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS D'UN PNEU HIVER ?

Appelé aussi pneu neige, il s'agit d'un pneu qui intègre dans sa composition plus de caoutchouc naturel, un matériau qui a la particularité de garder sa souplesse par temps froid. Sa bande de roulement – la partie du pneu qui est en contact avec la route, pas plus large qu'une carte postale – est également différente. Des petites lamelles permettent d'évacuer plus facilement l'eau et d'éviter l'aquaplaning. Enfin,

son rainurage, plus profond, empêche la neige de coller sur le pneu. Il est donc parfaitement adapté à la conduite hivernale, que la route soit enneigée ou pas. Plus il fait froid, plus la gomme d'un pneu durcit : en dessous de 7°C, il peut perdre jusqu'à 50% de son adhérence,

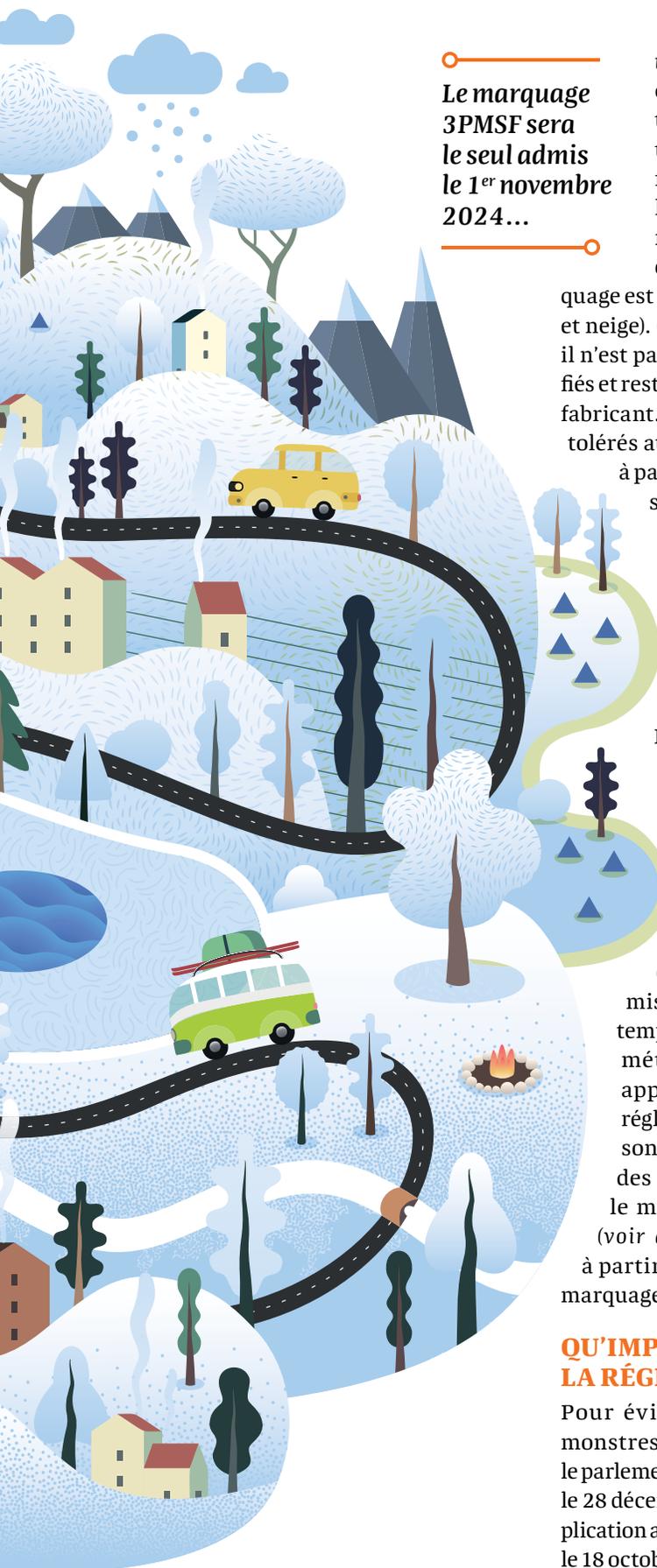
En dessous de 7°C, un pneu ordinaire perd jusqu'à 50% d'adhérence.

beaucoup plus s'il est usé. On reconnaît un pneu hiver au marquage sur son flanc. Il en existe deux. Le premier est une illustration, une montagne à trois pics et un flocon de neige, d'où son abréviation anglaise 3PMSF pour "3-Peak Moun-

ISTOCK

BON À SAVOIR

Pour éviter de devoir payer au début de chaque hiver et au printemps le montage et le démontage puis l'équilibrage des pneus – facturé une vingtaine d'euros par pneu à chaque opération –, investissez dans des paires de pneus hiver+jantes. Cette solution a deux avantages : à chaque saison, vous n'aurez qu'à changer la roue et vous protégerez les jantes d'origine qui n'aiment généralement pas le sel de déneigement.



Le marquage 3PMSF sera le seul admis le 1^{er} novembre 2024...

tain Snowflake". Les pneus concernés ont passé des tests normés pour garantir un bon niveau de performances en conditions hivernales (règlement n° 661/2009 de l'Union européenne). L'autre marquage est le M+S (Mud+Snow ou boue et neige). Contrairement au 3PMSF, il n'est pas soumis à des tests certifiés et reste sous la responsabilité du fabricant. Seuls les pneus M+S sont tolérés aujourd'hui. Inversement, à partir du 1^{er} novembre 2024, seuls les pneus portant le marquage 3PMSF seront admis.

QUELLES DIFFÉRENCES AVEC UN PNEU 4 SAISONS ?

Le pneu 4 saisons se généralise depuis une demi-douzaine d'années. Il est composé d'un mélange de gommes pour garantir une bonne adhérence, des distances de freinage et une tenue de route optimisées sur une large plage de températures et de conditions météo. Mais il s'agit d'une appellation marketing non réglementaire. Les pneus 4 saisons sont considérés comme des pneus hiver s'ils portent le marquage 3PMSF ou M+S (voir question précédente) et, à partir du 1^{er} novembre 2024, le marquage 3PMSF.

QU'IMPOSE LA RÉGLEMENTATION ?

Pour éviter des embouteillages monstres à chaque chute de neige, le parlement a voté la loi Montagne II, le 28 décembre 2016. Le décret d'application a été publié au Journal officiel le 18 octobre 2020 avec une entrée en

vigueur le 1^{er} novembre 2021. La loi impose désormais aux véhicules, y compris utilitaires et camping-cars, d'être équipés de quatre pneus hiver ou alors de disposer d'une paire de chaînes ou de chaussettes à neige. Elle s'applique dans certaines communes des massifs montagneux (Alpes, Corse, Massif central, Jura, Pyrénées et Vosges), soit entre un tiers et la moitié du territoire. Les zones soumises à cette réglementation sont signalées par des panneaux spécifiques : ils représentent une montagne en arrière-plan avec un pneu ainsi qu'une valise avec des chaînes. Le premier, aux bords rouges, indique que vous entrez dans une zone où les équipements sont obligatoires ; le second, aux bords noirs avec une bande noire qui le barre, signifie que vous en sortez. La période d'application court du 1^{er} novembre au 31 mars.

Faute de respecter ce règlement, outre les 135 € d'amende de quatrième classe, vous risquez purement et simplement l'immobilisation du véhicule.

COMBIEN COÛTENT LES PNEUS HIVER ?

Le pneumatique est un marché très concurrentiel. Outre les concessionnaires, les garagistes indépendants et les centres autos, des sites Internet se sont lancés dans la vente de pneumatiques. Comparez les tarifs et faites jouer la concurrence. Selon les marques, il existe une différence de prix de quelques dizaines d'euros par pneu entre les montages été et hiver, mais cette différence a tendance à s'estomper selon les marques, les dimensions ou encore les promotions des distributeurs.

Bien entendu, les prix varient en fonction de la taille du pneu, de la marque et de ses performances. Comme pour les pneus été, il existe trois gammes de prix : les marques premium dont les produits bénéficient



cient des dernières technologies ; les marques intermédiaires, en général filiales des marques premium, susceptibles d'afficher pour leurs produits un bon rapport qualité/prix ; et enfin, les marques premier prix. Il faut compter aussi le montage et l'équilibrage, entre 10 et 20 € par pneu et éventuellement le gardiennage, si vous ne pouvez pas les stocker chez vous. Un conseil : pour des vacances en février, ne vous y prenez pas à la dernière minute, car les prix peuvent augmenter et la rupture de stock guetter...

PEUT-ON N'INSTALLER QUE DEUX PNEUS HIVER ?

La loi Montagne II impose d'équiper les quatre roues. Pour ne pas gonfler la facture, certains garagistes pouvaient conseiller de monter les pneus hiver uniquement sur les roues motrices (à l'avant pour une traction, à l'arrière pour une propulsion). C'est devenu illégal et c'est dangereux. Un tel montage déséquilibre la voiture : en cas de freinage, les risques de perte de contrôle sont très importants.

EST-IL POSSIBLE DE LES GARDER TOUTE L'ANNÉE ?

Ce n'est pas une très bonne idée. La composition de la gomme étant plus tendre sur ces pneus, plus la température remonte, plus ils ont tendance à s'user vite. En outre, ils sont conçus pour être efficaces sur des chaussées

humides et glissantes, pas sur des surfaces sèches. Le temps de freinage est donc allongé. Autre paramètre à prendre en compte : la tenue de route est impactée, tout comme la consommation de carburant. Enfin, le pneu est plus bruyant.

CHAÎNES ET CHAUSSETTES SONT-ELLES AUTORISÉES ?

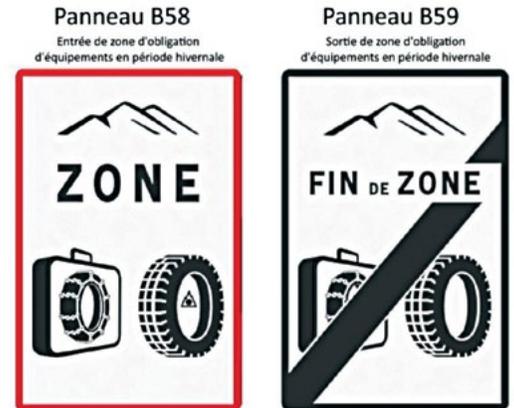
Si vous ne voulez pas équiper votre voiture de pneus hiver, la loi Montagne II autorise les équipements adaptés à la conduite hivernale comme les chaînes métalliques ou les chaînes en textile appelées aussi chaussettes. Dans les deux cas, ces équipements sont montés sur les deux roues motrices.

Les chaînes métalliques sont très efficaces sur des routes très enneigées et permettent de passer là où le pneu hiver n'est parfois pas suffisant. Mais elles restent souvent laborieuses à monter et il est conseillé de s'entraîner avant de prendre la route. Avant de les acheter, vérifiez les dimensions.

Pour des routes moins enneigées, les chaînes en textile peuvent être utiles. Elles sont, en principe, un peu moins chères que les chaînes métalliques et se montent facilement. Mais elles offrent moins d'adhérence et s'usent très vite.

De plus en plus de voitures ne sont pas compatibles avec ces équipe-

Les chaînes métalliques sont efficaces mais difficiles à monter...



Depuis 2021, de nouveaux panneaux indiquent les entrées et sorties de zones de montagne où les équipements hivernaux sont obligatoires.

ments. Pour des questions de style, les dimensions des pneus ont tendance à être de plus en plus importantes, réduisant l'espace entre l'aile du véhicule et la roue. Sans oublier les capteurs qui se trouvent derrière le pneu, deux éléments qui empêchent le montage des chaînes classiques. Si ce problème concernait auparavant les voitures sportives, c'est devenu de plus en plus courant, et même sur des modèles de forte diffusion. Mieux vaut consulter le manuel d'entretien. Il existe néanmoins une autre solution pour pallier ce problème : il s'agit de chaînes qui se fixent sur le côté de la roue. Efficaces, faciles à monter, mais très chères. Comptez plus de 100 € la paire.

OÙ STOCKER SES PNEUS HIVER EN ÉTÉ ?

Lorsque vous remettrez les pneus été, conservez vos pneus hiver dans un endroit sec et tempéré. Dans l'idéal, dans un garage, en les surélevant ou en les posant sur une palette. Évitez la cave si celle-ci est mal isolée. Les professionnels de l'automobile proposent de les stocker, moyennant une quinzaine d'euros par pneu, et pour six mois. Mais il arrive que certains réseaux d'entretien de voitures fassent des promotions sur ce type de gardiennage. ●

CHRISTOPHE BOURGEOIS

Et ailleurs en Europe ?

• En période hivernale, les pneus hiver sont obligatoires dans nombre de pays européens. Parmi cette liste, on trouve bien sûr les pays scandinaves, sauf le Danemark, ainsi que les pays baltes et une grande partie de l'Europe centrale.

• Sans aller aussi loin, l'Allemagne et le Luxembourg demandent également aux automobilistes d'être équipés de pneus spécifiques. En Italie et en Espagne, la réglementation est assez similaire à celle

existante depuis deux ans en France, à savoir que les équipements ne sont obligatoires que dans certaines zones. Ailleurs, notamment en Belgique, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni ou en Irlande, il n'existe aucune obligation.

ARGENT & LOGEMENT

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
par LAURENCE OLLIVIER



8300

C'est le nombre de places en « coliving » recensées en France, en 2021, par l'institut d'études privé Xerfi. Il pourrait tripler d'ici 2025, pour atteindre 24 000 unités. Ce concept d'habitat partagé, entre hôtel et colocation, a les faveurs des investisseurs et séduit les personnes en transition dans leur vie, ainsi que les seniors.

Incidents de paiement et clients fragiles

Les parlementaires ont déjà bridé les frais prélevés en cas de découverts non autorisés, de rejets de chèques, de virements ou de prélèvements. Pour les clients en difficulté, ils sont plafonnés à 25 €/mois pendant trois mois et à 20 €/mois pour les souscripteurs de l'offre réglementée client fragile, facturée au maximum 3 €/mois. Mais on peut faire moins ! Le Crédit mutuel Alliance fédérale vient de lancer une offre Facil'Accès 1 € (par mois), assortie d'une exonération totale des frais d'incidents ! ●

IMMOBILIER

Attention au retour des taux variables !

Les offres de prêt immobilier à taux révisibles refont leur apparition. « *Encore timide, le phénomène pourrait prendre de l'ampleur, observe Cécile Roquelaure, porte-parole du courtier Empruntis. Pour rappel, ces formules proposent un taux de départ légèrement plus bas que ceux du marché (entre 0,20 et 0,40 %), mais il peut ensuite évoluer [...] en fonction de l'évolution d'un indice (Euribor 3 mois, 12 mois...).* »

Un garde-fou est toutefois prévu pour éviter aux mensualités de s'envoler en cas de remontée rapide des taux. On dit que le taux est capé à +1, +2 ou +3 %.

Si vous commencez avec un taux de 1,50 %, il ne pourra pas dépasser 2,50, 3,50 ou 4,50 %.

Notre avis : à fuir absolument si votre budget est ultra-serré. Et ne jamais aller au-delà de +1 % ! ●



Plan d'épargne entreprise : déblocage exceptionnel

Électroménager, véhicule, travaux... pour vous inciter à dépenser (achat de biens ou prestation de services), le gouvernement vous autorise à débloquer votre épargne salariale jusqu'à 10 000 € sans impôts d'ici la fin de l'année. À savoir : seules sont concernées les sommes détenues sur votre plan d'épargne entreprise (PEE) au titre de la participation et/ou de l'intéressement avant le 1^{er} janvier 2023 - hors fonds solidaires. Modalités (justificatifs...) auprès du gestionnaire de votre PEE. ●



Pas de sous-location dans un logement social

Une jurisprudence récente (arrêt du 22 juin 2022, pourvoi n° 21-18.612) vient rappeler aux locataires d'un logement social conventionné tentés de le sous-louer, notamment via Airbnb, que cela leur est formellement interdit. Le risque ? D'une part, la perte de leur résidence principale, la sous-location pouvant entraîner la demande de résiliation de leur bail. De l'autre, le remboursement intégral au bailleur des revenus perçus illégalement. ●

➔ Article D. 353-37 du code de la construction et de l'habitation



par
Virginie Potiron
Juriste à l'INC*

Location : qui doit payer l'état des lieux ?

Mon propriétaire peut-il m'obliger à régler le coût de l'état des lieux d'entrée si nous l'avons réalisé ensemble ?

Non, l'état des lieux est gratuit lorsqu'il est réalisé à l'amiable entre le propriétaire et le locataire, sans intervention d'un professionnel.

En revanche, si votre bailleur fait appel à un agent immobilier, par exemple, pour accomplir cette formalité, l'état des lieux peut être payant. Dans ce cas, vous vous partagerez la facture équitablement avec le propriétaire. La loi fixe toutefois un montant plafond à ne pas dépasser. Il ne peut pas vous être réclamé plus de 3 € par mètre carré (m²) de surface habitable, soit 75 € pour un 25 m².

La même règle s'applique-t-elle également pour l'état des lieux de sortie ?

Non. Lors de la sortie, le propriétaire supporte la totalité des frais d'état des lieux s'il est établi par un professionnel. En revanche, la gratuité ne s'applique plus en cas de recours à un huissier de justice.

Dans quel cas l'état des lieux est-il dressé par un huissier de justice ?

L'intervention d'un huissier de justice s'impose notamment lorsque le propriétaire ou le locataire refuse l'établissement de l'état des lieux à l'amiable, ou en cas de désaccord sur l'appréciation de l'état du logement. Le coût de son intervention, encadré par un barème national, est alors partagé à parts égales entre vous et votre propriétaire. Combien ? L'huissier est rémunéré selon des émoluments qui varient en fonction de la superficie du bien locatif, auquel s'ajoutent des frais de déplacement et de convocation à l'état des lieux. Au total, en métropole, les frais à prévoir s'élèvent à 158,58 € pour un logement de moins de 50 m², à 180,28 € de 50 à 150 m² et à 256,89 € au-delà de 150 m² (décret et arrêté du 28 février 2020).

*Institut national de la consommation

PLACEMENT

Livret d'épargne populaire (LEP) : à l'abordage !

Pour ouvrir un LEP, vous devez présenter, au choix, votre avis d'imposition 2021 ou 2022. Le hic ? Certaines banques, déjà peu enclines à le proposer, refusent désormais, en toute illégalité, d'accepter l'avis 2022. Ce qui exclut notamment les jeunes ayant déposé leur première déclaration de revenus cette année. Pas étonnant que seuls 37 % des 18,6 millions de Français éligibles en possèdent ! Pour rappel, ce super placement, sûr, disponible, garanti par l'État, rapporte depuis le 1^{er} août 4,6 % par an. Plafonné à 7 700 €, il est ouvert à tout foyer dont le revenu fiscal de référence ne dépasse pas 20 297 € pour une part. Quel recours en cas de refus ? Contactez le service clients de votre banque, puis le médiateur. Bercy précise également que vous pouvez saisir le ministre de l'Économie, susceptible de procéder à un retrait total ou partiel de l'habilitation de l'établissement bancaire. Une information de nature à stimuler le zèle des banques récalcitrantes !



Tableau de bord

ARNAQUES AUX PLACEMENTS

25 000 € C'est le montant moyen d'un faux parking. « Oubliés

les emplacements dans les aéroports européens, révèle Guy Grandgirard, président de l'association de consommateurs ADC France. Désormais, les escrocs proposent, photos à l'appui, des stationnements numérotés, équipés de bornes électriques, dans les grandes villes de France. » Attention, ici, tout est factice. Méfiez-vous des inconnus qui vous promettent des rendements mirobolants. Pour Guy Grandgirard, face à la multiplication des arnaques sur Internet, « privilégiez les rendez-vous physiques... »

ARNAQUES AYANT GÉNÉRÉ LES PLUS LOURDES PERTES EN 2020-2021

Faux placements	Préjudice moyen déclaré par les épargnants
Chambres Ehpad	70 000 €
Crypto-actifs	20 000 €
Forex	38 000 €
Livrets d'épargne	72 000 €
Places de parking	57 000 €

(Source : AMF Épargne Info Service)

Paris en ligne Tous perdants !

Enquête

Les sites de paris sportifs ont progressivement adopté des méthodes qui laissent songeur, surtout au moment où la Coupe du monde se profile. «60» a mené l'enquête. Et vous dévoile les dessous d'un business florissant.

On connaît déjà les vainqueurs de la Coupe du monde de foot, qui se déroule du 20 novembre au 18 décembre : les sites de paris sportifs. Ils vont engranger un montant de mises sans précédent dans notre pays. Cette industrie connaît une croissance ahurissante de son activité, +44 % en 2021, soit 8 milliards d'euros de paris, et le produit brut des jeux (c'est-à-dire les mises moins les gains reversés) a franchi pour la première fois le milliard pour atteindre 1,4 milliard d'euros.

TOUS LES ÉCRANS VONT ÊTRE INONDÉS DE SPOTS

Très loin devant le turf et le poker, le pari sportif représente plus de 80 % des joueurs d'argent actifs en ligne. Fin 2021, on comptait 4,5 millions de parieurs (+16 % sur un an). La dépense moyenne a atteint 303 € (+25 %). Et le football demeure de loin la discipline reine du pronostic. En 2018, en Russie, la Coupe du monde avait généré 700 millions d'euros de mises. « Cette année, elle se déroule durant une période commerciale particulièrement attractive, entre le Black Friday et les fêtes de fin d'année », observe-t-on du côté de l'Autorité nationale des jeux (ANJ), l'organe régulateur du secteur. Les montants

misés devraient exploser. D'autant que les opérateurs agréés vont submerger les écrans de leurs spots. Les investissements publicitaires prévus dépasseront 255 millions d'euros selon l'ANJ, soit +7 % par rapport à 2021 qui représentait déjà une année record.

QUAND LES INFLUENCEURS S'EN MÊLENT...

Pour cette édition, les plateformes ciblent encore et toujours la jeunesse des quartiers populaires, avec cette année un recours massif aux influenceurs stars des (très) jeunes sur TikTok, Snapchat, Twitch et Instagram. Et ça marche : 10 % des 15-17 ans ont engagé au moins un pari en ligne l'an dernier, alors que c'est en principe interdit aux

mineurs. Cette stratégie consistant à draguer les mineurs a conduit l'Autorité nationale des jeux à retoquer la campagne d'un opérateur, Winamax, et à exiger, pour les autres, qu'ils modèrent leur charivari promotionnel. « Winamax cible trop les jeunes

10 % des 15-17 ans ont engagé un pari en ligne en 2021.

adultes, et le risque de jeu par des mineurs est réel. C'est aussi une stimulation quasi permanente des joueurs, avec des partenariats problématiques », justifie l'Autorité. Notamment visé, le spot

« Tout pour la daronne », dans lequel on voit un jeune gagnant désigner à sa mère l'ascenseur de son immeuble qui l'emmène vers la classe affaires d'un avion ralliant une destination paradisiaque. Une référence claire

Trois sites cumulent les litiges

• **Qui a été le meilleur buteur de l'euro 2021 ? Avec cinq buts, ils sont deux : le Tchèque Patrik Schick et le Portugais Cristiano Ronaldo. Problème : l'UEFA a proclamé un seul vainqueur, Ronaldo, car il a adressé davantage de passes décisives. Grande confusion parmi les joueurs qui avaient misé sur Schick, et multiples contestations auprès des plateformes.**

• **Selon le rapport du médiateur du secteur, ce genre d'embrouille est fréquent : l'interprétation des résultats suscite 28 %**

des litiges, avec des intitulés trop flous. Mais les annulations de paris, les limitations des mises, les fermetures de comptes et les demandes de retrait non satisfaites demeurent les litiges les plus fréquents (39 % au total). Enfin, le non-versement des offres de bienvenue représente 11 % des problèmes, surtout chez Winamax. De manière générale, le médiateur relève « une très forte concentration des demandes sur trois opérateurs : Winamax, Betclix et la FDJ ».



Betclic est critiqué notamment pour incitation à l'addiction aux jeux. Winamax promet de gros gains et une ascension sociale fulgurante dans son spot « Tout pour la daronne ». L'Autorité nationale des jeux, l'a interdit, le jugeant trompeur. Parions sport cible les jeunes adultes. Et Unibet fait croire que l'on a toutes les chances de gagner.



à l'ascension sociale, grâce à des gains sans efforts. Ce que combat l'ANJ. De plus, l'autorité déplore la présence, dans ce spot, du vidéaste Mohamed Henni, un Youtuber aux 1,85 million d'abonnés, qui accueille la "gagnante" avec un cocktail.

POUR LES PARIEURS, BEAUCOUP DE MIRAGES

Les plateformes font de plus en plus appel aux influenceurs, grassement rémunérés pour inciter leurs abonnés à jouer, en faisant miroiter de gros profits... qui arrivent pourtant très rarement. Selon une étude de l'ANJ sur la totalité des 4,5 millions de joueurs en 2021, seuls 27 500 ont

gagné plus de 1 000 €, soit moins de 1 %. Et ceux dont les gains ont dépassé 10 000 € ont été 1 280, soit 0,03 % du total des joueurs. « Le pari sportif reste un jeu de hasard », rappelle l'Autorité.

Si on a la chance d'être parmi cette minorité de gagnants, on devient alors une menace pour les bookmakers, et on encourt le risque d'être dépossédé de ses gains et de ne plus pouvoir jouer du tout. « Ils font la pub de ceux qui gagnent, mais en réalité, ils bloquent lorsque cela arrive », résume amèrement Adil, limité sur plusieurs plateformes. L'Arjel, ancêtre de l'ANJ avait déjà constaté des « com-

portements suspects des opérateurs ayant tendance à limiter les joueurs qui gagnaient ou qui gagnaient trop » dans une délibération de 2017.

Les boomakers limitent les gagnants pourtant très minoritaires.

Julien, fan de foot, a accumulé d'importants gains en peu de temps. Winamax lui a envoyé un email : « Il est apparu que sur certains matches, vous avez été

en mesure de valider des sélections avec un avantage déloyal. Or, conformément à l'article 2.3 de nos conditions générales, Winamax se réserve le droit d'annuler tout pari pour lequel celui-ci est suspecté d'avoir été placé avec un avantage déloyal ». Julien avait misé sur une vingtaine de rencontres, dans

ISTOCK



sept championnats différents. Il se sentait déjà surveillé. « Mes paris en cours de match étaient pris en compte entre dix et quinze secondes après le clic de confirmation ; je pense qu'ils étaient validés ou refusés manuellement par un de leurs employés ». Ce que confirme un trader : « On augmente le temps de validation du pari pour ce genre de client. »

LES PRATIQUES DÉLOYALES DES TRADERS

Selon nos informations, les grandes plateformes classent les parieurs par gains. Chez Winamax, il y a cinq catégories de clients. Du vert clair, qui réunit les "meilleurs" (ceux qui perdent souvent et beaucoup) au rouge écarlate dans lequel apparaissent les quelques vainqueurs. Même la Française des jeux a recours à ce type de pratiques sur ParionsSport. Alex y a travaillé comme trader durant près de cinq ans. « La FDJ a une équipe dédiée à la surveillance des gagnants, raconte-t-il. Nous sommes chargés de les flaguer » [les signaler, NDLR]. Interrogée, la FDJ explique que ce dispositif existe dans le cadre de « la lutte contre la fraude et le financement du terrorisme, la prévention du jeu excessif et pathologique ». Des arguments souvent avancés par les plateformes dans ces situations. Autre pratique déloyale, le changement de cote intempestif lorsqu'un joueur "signalé" s'engage. « J'avais plusieurs paris sportifs validés avec une cote à plus de 400, explique Cyprien. Sans raison, Unibet a baissé les cotes alors que les paris étaient validés ». Maître Mathieu

L'État, autre grand gagnant

• **Nul besoin de déclarer au fisc les sommes gagnées pour un parieur non professionnel.** L'État touche malgré tout sa part d'une autre manière, outre la TVA. Les opérateurs de paris sportifs agréés doivent en effet s'acquitter d'une taxe. Auparavant, elle s'appliquait sur les mises des joueurs.

• **Depuis 2019, la taxe porte sur le produit brut des jeux, c'est-à-dire la différence entre les sommes mises et celles reversées aux gagnants.** Elle s'élève à 33,8 % du produit brut des jeux. Selon nos calculs, les paris sportifs ont rapporté 458 millions d'euros au titre de cette taxe en 2021.

Les bookmakers la répercutent en partie sur les cotes, par conséquent plus faibles en France qu'à l'étranger. D'où la tentation de vouloir jouer sur des sites étrangers illégaux, ce qui est techniquement possible mais très risqué, notamment, au moment de retirer d'éventuels gains.

Escande confirme : « On refuse de payer le joueur qui a gagné sous divers prétextes, erreur de compte, de cotation... » Cet avocat a plus d'un millier de dossiers de joueurs ayant gagné parfois très gros, mais dont les montants et la faculté de jouer se trouvent bloqués. Les sites se retranchent derrière les conditions de vente pour annuler des paris sans apporter de preuves de fraude, et le fait que les joueurs ne sont pas considérés comme des consommateurs. Ils ont d'ailleurs attaqué une délibération du régulateur qui imposait le droit de la consommation aux jeux d'argent en ligne. Le Conseil d'État a confirmé, le 24 mars 2021, que les joueurs pouvaient bénéficier de la protection du code de la consommation. En pratique, récupérer ses gains reste compliqué car certains sites sont à l'étranger, notamment à Malte. Mais forte de la décision du Conseil

d'État, l'Autorité nationale des jeux a convoqué les représentants de chaque plateforme avant la Coupe du monde. Le régulateur a pu constater les blocages injustifiés et massifs de gagnants, y compris de ceux qui n'avaient saisi aucune instance étant donné la faiblesse de leurs gains.

DES SANCTIONS POURRAIENT TOMBER

« Nous sommes confrontés à des pratiques commerciales déloyales qui s'appuient sur des clauses abusives, assène Frédéric Guerchoun, directeur juridique de l'ANJ. Nous leur avons demandé de les supprimer au plus vite. Sinon, ils seront déférés devant la commission des sanctions ». Et sur les publicités ciblant les mineurs, même menace. L'ANJ, avec l'appui de l'Autorité de régulation de la communication (Arcom), va cantonner le volume de publicités au moment de la Coupe du monde. Elle va aussi contrôler si les opérateurs vérifient bien l'âge des joueurs comme ils y sont obligés. Et s'ils ne jouent pas le jeu, ils seront traînés devant la commission des sanctions, promet le directeur juridique de l'ANJ. Le risque ? Une amende, mais aussi, et surtout, la suspension temporaire ou définitive de leur agrément en France. Or, pour continuer à gagner, mieux vaut éviter d'être expulsé... »

Les opérateurs doivent vérifier l'âge des joueurs.

LIONEL MAUGAIN

ISTOK

Addiction Parier, une obsession...

L'addiction aux paris sportifs gagne du terrain chez les jeunes. En attendant que la réglementation les protège, il faut repérer les joueurs à risque et vite les prendre en charge.

L'engouement pour les paris en ligne à l'approche du Mondial inquiète les addictologues. « Le passage à l'addiction avec les paris en ligne est plus fréquent et plus rapide qu'avec les autres jeux d'argent et de hasard », souligne le Dr Jean-Michel Delile, psychiatre addictologue et président de la Fédération Addiction.

Dans le secteur des paris, la part des joueurs excessifs est ainsi six fois plus élevée que dans celui des jeux de loterie. Ce sont souvent des hommes, jeunes et de milieu modeste. « Les publicités et les influenceurs ciblent cyniquement un public particulièrement vulnérable de jeunes hommes précaires, avec des promesses de gains faciles », alerte le Dr Delile.



Sommeil altéré, colère, anxiété... des signes à reconnaître.

Comment les repérer ? Par les pertes financières, et les comportements que ces promesses suscitent. « Quand un jeune perd de l'argent, il essaye de se refaire par de petits larcins domestiques ou des actes de délinquance externes, explique le spécialiste. Le jeu devient un objet de préoccupation central. Le sommeil est altéré. Anxiété, colère, tension... : ces changements de comportement doivent alerter. »

COMPRENDRE LES PULSIONS

Le plus long est sans doute de s'identifier ou d'être identifié comme joueur excessif. « Là où ça peut aussi tanguer, c'est le temps de repérer les lieux ressources, constate le Dr Delile. Mais c'est en train de changer... » Après cela, les délais de prise en charge en centres spécialisés sont courts, d'autant que ces joueurs sont considérés comme prioritaires.

La prise en charge repose essentiellement sur des thérapies cognitivo-comportementales (TCC) visant à accompagner le patient à comprendre ce qui le pousse à parier et à l'aider à faire face à cette pulsion sans y céder. « Les résultats sont favorables mais c'est un peu plus compliqué quand on trouve d'autres facteurs de vulnérabilité », nuance le Dr Delile qui précise, par ailleurs, que personne ne devient accro aux paris en ligne par hasard.

ACCOMPAGNER ET PROTÉGER

L'enjeu est d'identifier ce qui fait que le jeune a besoin de s'évader et devient vulnérable. Souvent, il existe des comorbidités (anxiété, dépression...), une impulsivité, ou une autre addiction qu'il faut prendre en compte. Sans parler de l'aspect financier. Le parieur qui devient accro peut être limité par une auto-exclusion des sites de paris, mais aussi par une mise sous curatelle. ●

ADÉLAÏDE ROBERT

BOÎTE À SAVOIR

VERS QUI SE TOURNER ?
- Il existe des centres dédiés, d'accès gratuit, les Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (Csapa), présents dans tous les départements.
- Le site Joueurs-info-service.fr propose un tchat et possède une ligne téléphonique (09 74 75 13 13, de 8 heures à 2 heures, 7j/7)
- Les Joueurs anonymes proposent un soutien entre pairs sur le modèle américain des Gamblers anonymous via www.facebook.com/joueursanonymesfrance/ ou joueurs-anonymes.com



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

- 2** Lundi au vendredi à **10 h 10**
Samedi à **10 h 40**
- 3** Lundi au vendredi à **10 h 45**
Samedi à **11 h 15**
- 4** Lundi, mardi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche à **19 h 45**
- 5** Lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi à **14 h 30**

franceinfo:

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

En replay sur **france.tv**



Près de 500 émissions ConsoMag à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



COMMENT RÉSOUDRE UN PROBLÈME SURVENU LORS DU RACCORDEMENT À LA FIBRE ?

Avec l'Association médiation des communications électroniques (AMCE)
Première diffusion le jeudi 10 novembre

CHANGEMENT DE TARIF DE VOTRE FORFAIT MOBILE : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DE L'OPÉRATEUR ?

Avec l'Association médiation des communications électroniques (AMCE)
Première diffusion le vendredi 11 novembre

QU'EST-CE QU'UN POINT JUSTICE ?

Avec le Conseil national des associations familiales laïques (Cnafal)
Première diffusion le lundi 14 novembre

GASPILLAGE ET DATES LIMITES DE CONSOMMATION

Avec la Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)
Première diffusion le mardi 15 novembre

LES PLATEFORMES DE LOCATION ENTRE PARTICULIERS

Avec la Confédération nationale du logement (CNL)
Première diffusion le mercredi 16 novembre

LA DIFFUSION DE LEURS DONNÉES PERSONNELLES PAR LES CONSOMMATEURS : ATTENTION AUX PIÈGES !

Avec la Confédération syndicale des familles (CSF)
Première diffusion le jeudi 17 novembre

QUE FAIRE EN CAS DE FRAUDE À LA CARTE BANCAIRE ?

Avec Familles rurales
Première diffusion le vendredi 18 novembre

CONSOMMER LES FRUITS ET LÉGUMES DE SAISON

Avec l'Agence pour la recherche et l'information en fruits et légumes (Aprifel)
Première diffusion le lundi 21 novembre

COMMENT FAIRE AIMER LES FRUITS ET LÉGUMES AUX ENFANTS ?

Avec l'Agence pour la recherche et l'information en fruits et légumes (Aprifel)
Première diffusion le mardi 22 novembre

NUMÉRIQUE : LES CONSEILS POUR ÊTRE ÉCORESPONSABLE AU BUREAU

Avec l'Agence pour la transition écologique (Ademe)
Première diffusion le lundi 28 novembre

NUMÉRIQUE, COMMENT ÊTRE ÉCORESPONSABLE CHEZ SOI ?

Avec l'Agence pour la transition écologique (Ademe)
Première diffusion le mardi 29 novembre



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

LE MAGAZINE TÉLÉVISÉ DE TOUS LES CONSOMMATEURS





Observatoire de l'inflation

Les assurances suivent le flux

Pour l'automobile et l'habitation, les cotisations et les primes vont augmenter de 3 à 5 % en moyenne en 2023. Les arguments des assureurs sont-ils tous justifiés ?

Nous constatons une explosion des coûts de réparation des sinistres du fait de l'inflation des matériaux et des pièces de remplacement », a déclaré la présidente de la Fédération française de l'assurance, Florence Lustman, à la sortie du ministère de l'Économie fin septembre. Réunis par Bruno Le Maire, les assureurs ont justifié les raisons de leur décision d'augmenter les tarifs auto et habitation.

ABSORBER L'INFLATION DES COÛTS

La hausse atteindra 3 à 5 % pour l'automobile en moyenne, en 2023, selon le cabinet spécialisé Facts & Figures. Elle sera plus élevée pour les propriétaires de SUV, de véhicules hybrides et électriques, plus coûteux à réparer. De manière générale, les prix des pièces détachées et de la main d'œuvre automobile expliquent cette augmentation, selon le cabinet. Pourtant, les automobilistes ont parcouru moins de kilomètres, en raison du prix des carburants, ce qui devrait freiner la hausse moyenne. Autre source de modération tarifaire : l'utilisation plus fréquente de pièces de réemploi lors des réparations.

S'agissant de l'assurance habitation, son tarif devrait augmenter de 3 %, au minimum. Le risque climatique avec son cortège de calamités (inondations, orages de grêle...) est accentué par les sécheresses à répétition. L'augmentation du coût des sinistres variera de 1 à 2 milliards d'euros par an. « Le secteur n'a pas d'autre choix que d'augmenter ses tarifs pour les absorber, sauf à cesser d'assurer tout un ensemble d'habitations jugées trop coûteuses en termes de sinistralité climatique », explique le cabinet.

LES PROMESSES DES ASSUREURS

Ajoutons le prix de certains matériaux de construction qui augmente de plus de 10 %, comme les charpentes en bois, ainsi que le coût de la main d'œuvre. À Bercy, les assureurs ont promis de limiter la hausse « en dessous » de l'inflation en 2023, ce qui est assez curieux puisqu'on ne la connaîtra qu'après coup. Un coup de pouce sera cependant accordé aux jeunes sans emploi : 100 € de remise sur leur assurance auto et l'accès sans surcoût au contrat d'assurance santé de leurs parents. ● LIONEL MAUGAIN

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



LE TOP 3 EN SEPTEMBRE 2022

Viandes surgelées	↗ + 25,8 %
Pâtes alimentaires	↗ + 9,2 %
Huiles	↗ + 16,9 %

ÉVOLUTION DES PRIX DU PANIER



Les chiffres du mois

L'inflation dans les grandes surfaces accélère en septembre. Notre panier de 31 produits de base franchit le cap des 10 %, l'ensemble des produits de grande consommation vendus dans 300 000 magasins s'établissant à +7 %. Notre partenaire NielsenIQ prévoit une inflation globale de 9,5 % fin décembre. Bonne nouvelle, le rythme des hausses devrait bien ralentir en 2023, avec une prévision d'inflation limitée à 1,3 % dans les grandes surfaces. Même si la flambée des factures d'énergie en cours pourrait rendre moins optimiste. Car on est toujours dans le dur : à la rentrée de septembre, les miels, confitures et compotes ont augmenté de plus de 3 %, tandis que les pâtes de marques, les grands noms du café et les œufs connaissent une nouvelle vague de hausse. Le produit le plus inflationniste reste le blanc de poulet Fleury-Michon, avec +40 %.

SOURCE : NIELSEN IQ - SEPTEMBRE 2022

Vols retardés, annulés

« Mon dernier voyage, quelle galère ! »



Le cas de Martine G. : « En mars dernier, sur le site Bravofly, je réserve deux billets d'avion pour l'Islande, au départ de Lyon avec escale à Amsterdam. Le voyage est prévu du 1^{er} au 18 juillet. Déjà, à l'aller, nous avons trois heures de retard. Puis, le 7, un courriel m'informe que mon retour est décalé au 20, via Madrid. En l'absence d'autres propositions, je ne peux qu'accepter. Le 15, nouvelle reprogrammation, avec la même date mais via New York et Amsterdam. Je refuse ce vol de plus de vingt heures et je rentre par mes propres moyens. Comment obtenir le remboursement du vol et des dépenses supplémentaires, comme les nuits d'hôtel ? »

Coaching



Quelle indemnité en cas de problèmes de vol ? Une question plus que jamais d'actualité, car les compagnies aériennes font face à un manque de personnel dans les aéroports. Rien qu'au mois d'août 2022, 25 000 vols ont été annulés dans le monde, dont 60% en Europe. Et, dans ce cas, obtenir l'indemnisation garantie par la loi n'a, hélas, rien d'automatique.

1 RÉCLAMEZ VOTRE INDEMNITÉ DE RETARD

Martine est arrivée à destination avec plus ou moins trois heures de retard. Son voyage ne commençait pas sous

les meilleurs auspices. Toutefois, si ce retard est d'au moins trois heures, elle peut prétendre, comme tout voyageur dans ce cas, à une indemnisation dont le montant est fixé par passager (article 7 du règlement européen n° 261/2004) : 250 € pour un vol jusqu'à 1 500 km, 400 € entre 1 500 et 3 500 km, 600 € au-delà, pour un vol en partance ou à destination de l'Union européenne ou de l'Islande, la Suisse ou la Norvège. Cette indemnisation peut être augmentée – par exemple de 250 à 350 € chez Air France et KLM – si le passager accepte un avoir (qui ne peut lui être imposé) à la place du remboursement. Pour effectuer votre réclamation, il faut remplir le formulaire de la

compagnie*. Le cas échéant, faites une requête par courriel au service clientèle. Si les billets ont été achetés à une agence, comme c'est le cas pour Martine, c'est quand même à la compagnie aérienne qu'il faut s'adresser.

2 RÉCLAMEZ VOTRE INDEMNITÉ POUR ANNULATION TARDIVE

Si votre vol est annulé moins de quatorze jours avant le départ, et si le réacheminement ne prévoit pas un nouveau vol deux heures au plus tôt avant l'heure initiale et une arrivée à destination finale moins de quatre heures après l'heure prévue, alors une indemnité est due

(article 5 du règlement n° 261/2004). Si l'annulation intervient moins de sept jours avant le départ, il doit y avoir indemnisation sauf si le réacheminement est programmé moins d'une heure avant le départ prévu, avec une arrivée au maximum deux heures après l'heure initiale. Martine est avertie le 7 juillet que son retour du 18 est reporté au 20. Puis, le 15, qu'il est encore annulé. Si vous êtes dans ce cas, réclamez une indemnisation sur le site de la compagnie.

3 DEMANDEZ LE REMBOURSEMENT DES FRAIS INDUITS

Lorsqu'un vol retour est retardé d'un ou plusieurs jours, comme pour Martine, les nuits d'hôtel supplémentaires, le prorata du forfait de location de voiture et les repas doivent être pris en charge par la compagnie aérienne (article 9 du règlement n° 261/2004) – sous réserve que ces dépenses soient raisonnables. Présentez les factures correspondantes à la compagnie, via son site Internet dédié ou par courrier recommandé.

4 REFUSEZ UN ITINÉRAIRE FANTAISISTE

Un voyage de plus de 20 heures pour rentrer chez elle contre 6 h 50 comme il était prévu, c'est ce qui a

été proposé à Martine après ses deux annulations de vol. La compagnie est alors tenue de préciser que le client peut refuser ce réacheminement. Ce qu'a fait Martine par retour de mail. Dans ce cas, le passager qui, comme Martine, a acheté un nouveau billet de retour ne peut prétendre à son remboursement. Mais la compagnie devra lui rembourser le billet retour payé lors de la réservation. Il pourra aussi demander une compensation au titre du préjudice subi, attribuée à la discrétion de la compagnie.

5 PAS DE RÉPONSES ? MULTIPLIEZ LES DÉMARCHES

Vos témoignages sont unanimes, toutes les compagnies aériennes ne répondent pas aux demandes d'indemnisation. Si une démarche simple, via le site, n'aboutit pas, doublez votre requête à la compagnie par lettre recommandée avec avis de réception. Et rapprochez-vous d'une association de consommateurs (voir p. 27). Vous pouvez aussi solliciter un site dont c'est la spécialité, comme air-indemnite.com, airhelp.com ou vol-retarde.fr, et qui pourra intervenir pour votre compte (moyennant une commission de l'ordre de 30 % de votre indemnité). « Un dossier sur deux se règle à l'amiable à la suite de notre intervention », affirme Jérémy Rozenberg, d'Air Indemnité, qui

À retenir

- Une indemnisation est due si un vol a plus de trois heures de retard à l'arrivée.
- Vous êtes également en droit de demander une indemnité si le vol est annulé par la compagnie.
- Les frais induits par les annulations et les retards importants doivent être pris en charge.
- Multipliez les requêtes : auprès de la compagnie, d'une association de consommateurs, d'un site spécialisé ainsi que du médiateur tourisme et voyage.

observe un pic de requêtes depuis cet été. Enfin, procédez à un signalement auprès de la Direction générale de l'aviation civile (<https://droits-passagers-aeriens.aviation-civile.gouv.fr/>). Si cet organisme n'intervient pas, il veille à l'application de la réglementation et a un pouvoir de sanction administrative sur les compagnies qui ne la respectent pas.

6 DÉGAINEZ VOTRE DERNIÈRE CARTOUCHE

Adressez une requête, de préférence en ligne, auprès du médiateur tourisme et voyage (www.mtv.travel) « si vous avez reçu une réponse négative de la part de la compagnie ou si vous apportez la preuve d'absence de réponse de celle-ci après 60 jours », rappelle Khalid El Wardi, secrétaire général de la médiation tourisme et voyage. Cette démarche est gratuite et vous devrez fournir toutes les pièces justificatives en votre possession (factures, courriels...). Le médiateur a 90 jours pour répondre à votre demande. ●

HERVÉ CABIBBO

Juriste : THOMAS GONÇALVES

L'indemnisation peut-elle être refusée ?

• Dans certains cas, une compagnie aérienne peut refuser votre demande d'indemnisation en invoquant des « circonstances exceptionnelles ».

• Plus précisément, des « circonstances extraordinaires qui

n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises » (article 5.3 du règlement européen n° 261/2004).

• C'est le cas, par exemple, en cas de chute de neige, de tempête, d'orage ou d'une éruption

volcanique, autant de « défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol ». En revanche, la compagnie ne peut invoquer ces circonstances exceptionnelles en cas de problème technique ou « d'arrivée tardive d'un appareil ».



*Faire une réclamation auprès des principales compagnies

- Pour Air France : www.airfrance.fr/claim
- Pour KLM : www.klm.fr/information/refund-compensation/compensation
- Pour Ryanair : onlineform.ryanair.com/ie/en/eu-261
- Pour EasyJet : www.easyjet.com/en/claim/EU261

Chauffage au bois

Laissez retomber la flambée des prix

Enquête

Considéré comme une énergie de chauffage économique, le bois a vu dernièrement ses prix flamber – surtout les granulés. Cette inflation devrait cependant être passagère et la situation redevenir normale.

J'ai acheté des granulés de bois sur un site Internet par virement bancaire. Depuis, je n'ai aucune nouvelle de ma commande. Et, surtout, j'attends toujours de recevoir mes pellets... » Cette mésaventure nous a été rapportée par plusieurs de nos lecteurs en quête de pellets. Il s'agit d'une arnaque. Les escrocs profitent d'une pénurie de granulés de bois qui a généré une explosion des prix depuis quelques mois. À la recherche de propositions plus raisonnables, des consommateurs tombent dans les filets de ces voyous.

UNE SITUATION QUI A FAVORISÉ LES ARNAQUES

Pour éviter ces entourloupes, certains indices doivent vous interpeller : paiements uniquement par virement bancaire ou via des systèmes obscurs, absence de conditions générales de vente (CGV), non-indication d'un numéro d'identification d'entreprise (Siren) ou numéro inconnu au bataillon (à vérifier sur infogreffe.fr)... Il faut donc se méfier si le prix de la marchandise est trop attractif.

En effet, les granulés de bois ont subi une hausse vertigineuse ces derniers mois. En octobre 2021, la tonne livrée en vrac se monnayait 334 € TTC.

À la fin du mois de septembre 2022, elle pouvait atteindre 700 € chez des distributeurs, soit plus du double ! Ceux qui achètent leurs granulés en sac n'ont pas été épargnés. Des lecteurs ont vu le sac de 15 kg passer de 5,90 € à 9,90 € en un an, soit une inflation de 90 %. Dans une moindre

mesure, les bûches de bois ont également vu leurs tarifs gonfler, de 10 à 20 %. Plusieurs raisons expliquent cette inflation.

La tonne de granulés a pu passer de 334 € à 700 € en un an.

Les pellets sont impactés par l'augmentation des prix de l'énergie. « Pour broyer la matière première puis ensacher les pellets, nous avons des machines qui consomment de l'électricité », explique Raphaëlle Robert, responsable commerciale de la Société de granulés d'Arlanc dans le Puy-de-Dôme. « L'im-

Le bois, parmi les énergies les moins chères

Évolution des prix pour chaque énergie et du prix ramené au kWh

Énergie de chauffage	Prix Juin 2021	Prix Juin 2022	Prix kWh PCI* Juin 2021	Prix du kWh PCI Juin 2022
Bûches	100 €/m ³	110 €/m ³	0,059 €	0,065 €
Granulés en vrac	271 €/t	381 €/t	0,059 €	0,083 €
Granulés en sac	294 €/t	431 €/t	0,064 €	0,09 €
Gaz naturel ⁽¹⁾	0,065 €/kWh	0,087 €/kWh	0,072 €	0,097 €
Fioul (tarif C1)	0,873 €/l	1,671 €/l	0,087 €	0,167 €
Électricité ⁽²⁾	0,163 €/kWh	0,174 €/kWh	0,163 €	0,174 €

(1) Tarif réglementé, chauffage, zone 1, hors abonnement. (2) Tarif Bleu option base, hors abonnement. * PCI : pouvoir calorifique inférieur qui est la quantité de chaleur dégagée par la combustion.



pact le plus important porte sur le prix de la matière première, à savoir la sciure de bois. Elle nous est fournie par les scieries où tout fonctionne à l'électricité. L'ensachage nécessite également du plastique puis des palettes. Le prix de ces produits a aussi augmenté » ajoute-t-elle.

À ces coûts de production en hausse, il faut ajouter ceux du transport également en augmentation. Acheminer la matière première de la scierie à l'usine puis les pellets jusqu'aux distributeurs nécessite des camions qui roulent au gasoil.

« Le transport de la sciure jusqu'à notre usine coûte 130 €, voire 150 € au lieu de 90 € auparavant. Quant à l'acheminement vers les distributeurs, il est passé de 600 à 750 € », précise la responsable qui se défend : « Nos factures ont augmenté et nous n'avons pas de levier pour réduire les prix. Notre marché est complexe mais nous ne spéculons pas. Je comprends toutefois que certains puissent le penser, au vu de l'augmentation brutale des prix. »

Idem pour les bûches. « Il y a eu une inflation de 10 à 15 % en 2022 en rai-

BON À SAVOIR

La Première ministre, Élisabeth Borne, a annoncé des aides en septembre pour les personnes qui se chauffent au bois. À l'heure où nous imprimons, les modalités, les destinataires et le montant de ces aides ne sont pas précisés. À noter que les bénéficiaires du Chèque énergie peuvent déjà l'utiliser pour l'achat de bois de chauffage (toutes les informations sont disponibles sur <https://chequeenergie.gouv.fr>).

L'électricité, le transport : des postes clés qui coûtent cher.

son du coût de l'énergie et des transports », estime Olivier Silberberg, animateur bois énergie de l'interprofession Fibois Centre Val-de-Loire. « Il y a aussi des disparités de prix selon les régions et leur rapport de densité de population et la disponibilité du bois. Le mètre cube se paie 60/65 € en région Centre quand il peut atteindre 100 € en Bretagne. »

LES VENTES DE CHAUDIÈRES ONT EXPLODÉ

La hausse des tarifs s'explique aussi par la demande en granulés de bois qui a fortement augmenté cette année. Cette tendance est liée à la croissance des équipements de chauffage au bois des ménages

(inserts, poêles, chaudières). En 2021, les ventes d'appareils ont bondi de 34,4 % par rapport à l'année précédente selon l'association Observatoire des énergies renouvelables (Observ'ER). L'augmentation concerne les poêles (+34,9 %) et surtout les chaudières (+104,6 %).

Et, pour la première année, les ventes d'appareils utilisant des pellets ont dépassé celles des appareils à bûches. « Les équipements à granulés équipent plus d'un million et demi de foyers », évalue Hughes de Cherisey, animateur du Syndicat national des producteurs de granulés de bois (SNPGB). « Ce sont 1,4 million de poêles et 120 000 chaudières qui ont été installés chez les particuliers en 2021. Et en 2022, il devrait y avoir 200 à 300 000 foyers équipés supplémentaires. »

LA PRODUCTION N'A PAS ANTICIPÉ LA DEMANDE

Cette ruée vers ces dispositifs de chauffage a été encouragée par les politiques publiques afin de remplacer les chaudières au gaz et au fioul, ou en complément d'un chauffage électrique. Or, il faut bien alimenter tous ces appareils ! Leurs propriétaires peuvent aussi vouloir les utiliser plus pour réduire leur consommation d'autres énergies (électricité, fioul, gaz).

D'ailleurs, la hausse de la demande n'est pas seulement française. « En Allemagne, la tonne de pellets en vrac était commercialisée à 760 € en septembre », indique Hughes de Cherisey. Des centrales électriques européennes utilisent plus de granulés pour compenser la réduction des consommations des centrales au gaz. Des marchés qui créent de la concurrence au niveau de la demande et contribuent à faire grimper les prix. La production n'a pas anticipé cette demande. « Jusqu'à présent, la production suivait la consommation, relève Olivier Silberberg. L'hiver dernier,

nous produisons 1,8 million de tonnes. Or, les besoins pour l'hiver à venir sont estimés à 2,4 millions de tonnes. » Le déséquilibre a été accentué par une ruée sur les granulés au printemps et à l'été. « Mes distributeurs me disent que certains clients ont pris cinq fois plus que ce qu'il leur fallait pour un an ! Habituellement, j'ai 4 000 tonnes en réserve en septembre. Aujourd'hui, il me reste une palette d'une tonne. Mais nous redémarrons et nous essayons tous d'augmenter nos capacités de production », déclare Raphaëlle Robert.

PÉNURIE, HAUSSE DE PRIX : LES CLIENTS SE SONT RUÉS

« Il y a eu de l'irrationnel dans la demande de granulés. La peur de manquer. Il ne faut pas s'affoler ! », répète Hughes de Cherisey pour qui les granulés ont les capacités à fournir en continu sur l'année... sauf si tout le monde fait des surstocks. D'autant plus pendant les belles saisons. « Les producteurs ne produisent pas plus à ces périodes-là », ajoute Olivier



Zoom De quel bois se chauffer ?

Le bois sec produit plus de chaleur qu'un bois humide. La qualité du bois est donc primordiale pour optimiser sa consommation. Pour la connaître, il faut se référer aux informations que doit vous délivrer obligatoirement le fournisseur sur la facture ainsi que sur le lieu ou le site de vente (décret n° 2022-446 du 30 mars 2022).

LE VENDEUR doit vous conseiller

À savoir pour les bûches : les essences de bois, leur longueur, la quantité vendue, l'indication « prêt à l'emploi » signifiant un taux d'humidité inférieur ou égal à 23 % ; « à sécher avant emploi » pour un taux d'humidité supérieur à 23 % ou « inconnu, taux d'humidité supérieur à 23 % ». Le vendeur doit vous prodiguer des conseils pour un bon allumage de votre feu. La technique de l'allumage inversé est la plus efficace et la moins

polluante. Elle consiste à empiler le bois de bas en haut par ordre décroissant de section (le petit bois au-dessus). Pour le stockage, le fournisseur doit vous conseiller sur la meilleure façon de stocker vos bûches et vos granulés. En général, les bûches sont à ranger en extérieur, à l'abri de la pluie, hors sol et de façon que le vent puisse passer au travers pour poursuivre leur séchage. Quant aux granulés, un espace de stockage bien au sec et à l'abri des conditions extérieures s'impose. Ils sont normalement prêts à l'usage.

DES LABELS à suivre

Des labels vous garantissent que toutes ces informations sont délivrées et que les combustibles sont prêts à l'emploi. C'est le cas de NF Bois de chauffage pour les bûches ; NF Granulés, DIN plus et EN plus pour les granulés. ●



Silberberg. Si les consommateurs se sont rués sur les pellets, c'est aussi en raison des hausses de prix et des pénuries annoncées d'électricité et de gaz... Les consommateurs vont-ils manquer de combustibles cet hiver ? Sur ce point, les professionnels se veulent rassurants.

LA SITUATION DEVRAIT S'APAISSER

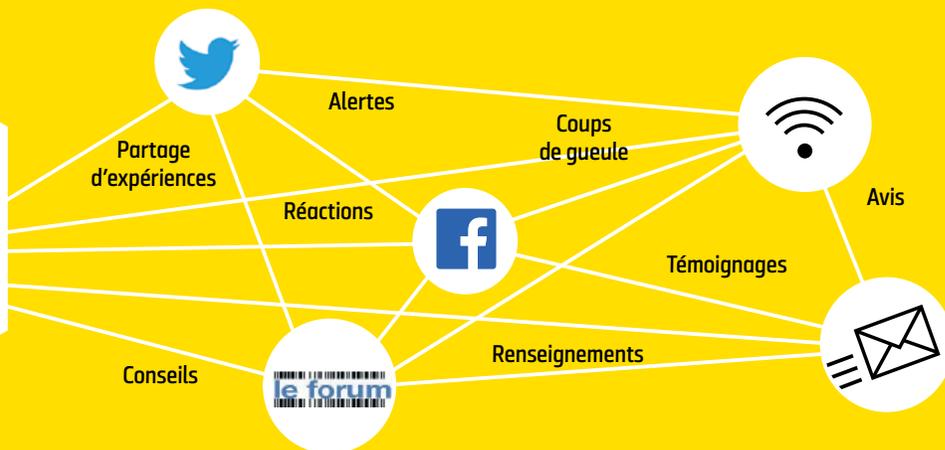
En novembre 2021, Propellet, l'association nationale des professionnels du chauffage aux granulés de bois, écrivait qu'en 2023, « de nouvelles capacités de production d'un million de tonnes étaient attendues », portant ainsi à 2,7 millions de tonnes la production annuelle française. « La demande devrait baisser, les gros achats de l'année qui s'effectuent généralement fin septembre ont été réali-

sés au printemps et cet été », note aussi Hughes de Cherisey. Avec un retour à la normale des achats, les prix devraient s'infléchir. Quand ? « D'ici quelques semaines », estimait, fin septembre, Hughes de Cherisey, l'animateur du SNPGB. Du côté de son entreprise, Raphaëlle Roche espère même un retour à des prix raisonnables : « Les prix devraient revenir aux 300 € la tonne en sortie d'usine. Aujourd'hui, ils se situent entre 350 et 400 € chez nous. Ceux à 600 € devraient disparaître. » À ces prix usine, il faut ajouter le transport, la marge du distributeur et la TVA de 10 %, soit un tarif d'environ 420 € la tonne. Un quasi-retour à la normale qui ferait des granulés de bois, et encore plus de la bûche, une des énergies les moins chères pour se chauffer. ● PASCAL NGUYEN

ISTOCK



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 27).

Mauvaise impression

Michel M, par courriel

Garantie fatale pour Epson

Mon imprimante Epson (ET 2650) garantie deux ans et munie de quatre réservoirs pour un usage plus économique, s'est mise à dysfonctionner, juste après la période de garantie. Malgré de multiples nettoyages de têtes, des lignes blanches apparaissent. Mon réparateur m'a dit ne rien pouvoir faire. Selon lui, seul le service après-vente de la marque peut m'aider, mais il est injoignable et facture au prix fort les appels, même quand on n'arrive pas à le joindre !

Avec précision... L. L./2B Bastia

L'ensachement n'est pas une science exacte

J'ai fait une découverte ! Alors que je consomme du thé de Ceylan de marque Ethiquable depuis plusieurs mois déjà, j'ai eu l'idée de compter les sachets... Il n'y en avait que 18, alors que l'emballage en mentionne 20. Je suis déçue car je faisais confiance à cette marque. Est-ce une erreur ou une stratégie ?



LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Nous avons contacté Ethiquable qui nous a assuré n'avoir pas été prévenu d'autres cas et précise qu'il peut parfois arriver que ce type d'incident soit lié à un souci technique lors du conditionnement. La marque se dit prête à procéder à une enquête auprès de son prestataire d'ensachement et à rembourser le client lésé, à condition que celui-ci fournisse le numéro du lot problématique... !



ILLUSTRATEUR : RÉMI MALINGREY - ISTOCK

Dites-nous tout Cyrille M, par courriel

Le malus n'est pas affiché

Pourquoi le prix affiché des voitures neuves n'inclut-il pas le malus, au même titre que la TVA ? Ne devrait-il pas être dans le prix à payer pour la voiture, comme le dit la loi ?

60 **LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION**
L'arrêté du 28 juin 2000 relatif à l'information des consommateurs et à la publicité des prix des véhicules automobiles n'impose pas d'indiquer le coût du malus sur les documents d'information. Tout comme le décret n° 78-993 du 4 octobre 1978. L'obligation d'information ne concerne que les caractéristiques et le prix de vente (TVA comprise) du véhicule. Il faut savoir que le malus est une taxe fiscale variable selon les années et son montant peut également dépendre de la composition du foyer fiscal (trois enfants ou plus). Ce montant est inclus dans le prix du certificat d'immatriculation (l'ancienne carte grise). Pour évaluer le coût des frais liés au certificat d'immatriculation, le site service-public.fr met à disposition un simulateur à l'adresse www.service-public.fr/simulateur/calcul/cout-certificat-immatriculation.



Aberration écologique Sophie Goedert /92 Antony

Nesquik tient beaucoup à ses boîtes

Je ne comprends pas pourquoi les recharges de 430 grammes de poudre chocolatée Nesquik, qui sont en papier, coûtent plus cher au kilo que les boîtes jaunes qu'on accumule depuis des années tellement elles sont solides.

60 **LA RÉPONSE DE 60**
Depuis 1987, les prix sont libres, à quelques exceptions près (les taxis, les tarifs réglementés du gaz et de l'électricité, les livres, par exemple). C'est donc le commerçant qui les fixe. La concurrence entre grands distributeurs porte surtout

sur des références de marques vendues partout. C'est le cas de la célèbre boîte de cacao Nesquik. En revanche, sa recharge ne subit pas la même pression concurrentielle, d'où un prix un peu plus lâche, qui conduit à cette aberration écologique constatée dans votre magasin.

À vos loupes Michel M./34 Villeneuve-lès-Maguelone

Des frais écrits en tout petit

En analysant en détail mon relevé de La Banque postale de juillet, j'ai découvert des nouveaux frais de gestion annuels de 6 € s'appliquant aux comptes particuliers dont le montant du découvert autorisé est supérieur ou égal à 300 € ! Je me suis rendu à mon bureau de poste ou on m'a bien confirmé que j'étais concerné. N'ayant pas ouvert de compte Internet, il m'a fallu faire un courrier pour demander

l'annulation de mon autorisation de découvert. Sur la brochure des tarifs au 1^{er} janvier 2022, page 16, il est stipulé, en minuscules, les modalités d'application et qui est concerné par la gratuité de ces frais de gestion. Comme beaucoup de clients je ne prends pas assez le temps de lire en détail mes relevés de banque, certes, mais dans ce cas de figure, La Banque postale est bien limite, non ?

Savant dosage Erwin Sommer/
57 Maizières-lès-Metz

Recherche Uni vert désespérément

Votre essai sur les lessives liquides est très intéressant, sauf que le produit Uni vert, Marque Repère, E.Leclerc, est épuisé. À quoi ça sert de faire des essais sur des produits qui ne sont pas accessibles ?

60 **LA RÉPONSE DE 60**
Après vérification auprès du service achat de E.Leclerc, il nous a été confirmé que la lessive Uni vert était bien disponible à la vente. Elle est d'ailleurs présente sur un certain nombre de drives. En revanche, il est possible que certains magasins ne se soient pas réapprovisionnés. Pour votre information, sachez que, pour chaque essai, nous menons une étude de marché au préalable. Le choix des produits résulte ensuite d'un savant dosage de multiples critères : être représentatifs des ventes et être présents sur tout le territoire notamment. Nous achetons les produits sélectionnés dans les circuits de vente traditionnels comme n'importe quel consommateur, mais nous questionnons les fabricants sur la durée de vie de leurs produits... sans toujours obtenir de réponse !

Subtil A. Bry/17 Geay

Mon nouveau robot et mon ancienne garantie

Depuis 18 mois je possède un robot de piscine garanti deux ans, et il dysfonctionne. Le technicien interrogé m'a précisé qu'il convenait de le renvoyer chez le fournisseur par l'intermédiaire du revendeur, tout cela avant la fin de la période de garantie. Deux semaines plus tard, j'en ai reçu un neuf qui fonctionne correctement. J'ai demandé au pisciniste si la période de garantie était prolongée ou renouvelée, puisque le matériel avait été remplacé et il m'a répondu que c'est la garantie d'origine qui demeure et qu'il n'y a ni prolongation ni nouvelle garantie. Pouvez-vous me le confirmer ?

60 LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION

Pour les appareils achetés avant le 1^{er} janvier 2022, le remplacement d'un modèle non conforme par un neuf ne fait pas courir une nouvelle garantie de conformité. C'est celle qui s'appliquait à partir de la livraison du premier appareil

qui continue d'être prise en compte. Mais la loi a évolué et de nouvelles dispositions s'appliquent pour les appareils achetés à partir de cette date. Dorénavant, tout bien réparé bénéficie d'une prolongation de garantie de conformité de six mois et tout bien remplacé à neuf, alors que



le consommateur souhaitait une réparation, bénéficie d'une nouvelle garantie de conformité de deux ans. Votre robot de piscine a été acheté il y a 18 mois, en 2021, il ne bénéficie donc pas de cette nouvelle

garantie. Mais si, par malchance, votre nouvel appareil tombait de nouveau en panne après expiration de la garantie légale de conformité, vous pourriez invoquer la garantie légale des vices cachés.

Coup de gueule

Sébastien G.



18 mois d'attente pour une voiture neuve

À ma connaissance les journaux ne parlent pas des retards de commandes de voitures neuves. Pour exemple, j'ai commandé une Audi A3, en juillet 2021 pour une livraison prévue en mars 2022 (j'avais pris de l'avance dans ma commande car je connaissais les délais de production). Depuis mars, la livraison est repoussée de mois en mois, et aujourd'hui le constructeur m'annonce que ce sera en décembre ! Soit près de 18 mois d'attente ! Mon seul recours ? Annuler ma commande. Je n'ai plus de véhicule mais, bien entendu, Audi Rent en a, si je veux en louer un... en attendant le mien !

Les deux faces du chèque N.P./75 Paris

Le secret bancaire peut être levé

En septembre 2021, j'ai émis un chèque sur la banque LCL d'un montant de 1 200 € au bénéfice d'une association. Quelques semaines plus tard, j'apprends que mon chèque n'a jamais été reçu, alors qu'il a été encaissé le 5 octobre 2021. Je me tourne vers la banque pour obtenir copie du recto du chèque encaissé, et constate que ni le montant ni le bénéficiaire n'ont été modifiés. Je demande alors copie du verso du chèque pour comprendre qui a pu l'encaisser en lieu et place de l'association. LCL m'informe alors que le verso relève du secret bancaire. Je dépose plainte et finis par comprendre que La Banque postale, qui a encaissé le chèque, oppose également le secret bancaire à toute transmission d'information malgré la plainte pour fraude. Ne peut-on rien faire ?

60 LA RÉPONSE DE 60 Depuis un arrêt de la chambre commerciale de la Cour de cassation (Cass. com., 13 juin 1995, n° 93-16.317) confirmé notamment en 2003 (Cass. com., 8 juill. 2003, n° 00-11.993), le tireur d'un chèque ne peut obtenir la communication du verso de celui-ci car les informations qu'il contient (coordonnées bancaires du bénéficiaire) sont couvertes par le secret bancaire. Mais ce dernier peut être levé si la responsabilité de la banque est recherchée (par exemple, en cas de manquement à son obligation

de vigilance). Ainsi, une banque doit communiquer au tireur d'un chèque les mentions portées au dos, si elles sont indispensables pour apporter la preuve de l'éventuelle responsabilité de la banque lors de l'encaissement du chèque et si la communication est proportionnée aux intérêts antinomiques en présence (Cass. com., 15 mai 201, n° 18-10.491). Avec ces éléments, rapprochez-vous d'une association de consommateurs et de votre assurance protection juridique (si vous en avez une) ou d'un point justice.

Le compte est bon Jocelyne L./92 Rueil-Malmaison

Donnez-moi mon ticket de caisse

Depuis quelque temps déjà, l'un des magasins de l'enseigne Franprix de ma ville n'imprime plus les tickets de carte bancaire quand je passe à la caisse automatique. Aujourd'hui, c'est un autre Franprix qui fait de même. À chaque fois, on m'expose des excuses bidon. Pouvez-vous me dire si je peux exiger ce ticket de carte bancaire car j'estime que c'est un document important pour le suivi de mes comptes ?

60 **LA RÉPONSE DE 60**
La loi anti-gaspillage du 10 février 2020 prévoit la disparition de l'impression systématique des tickets de caisse, des factures de carte bancaire et des bons d'achat. À partir du 1^{er} janvier 2023, les consommateurs ne se verront donc plus remettre ces tickets, à moins d'en faire expressément la demande. Pour les

paiements par carte bancaire, la Fédération du commerce et de la distribution a annoncé que le terminal prévoit un affichage sur l'écran afin que le client fasse son choix d'avoir un ticket ou non. En attendant, le ticket de carte bancaire reste délivré. En aucun cas, Franprix ne peut vous refuser l'impression du ticket de carte bancaire, et cela même après le 1^{er} janvier prochain.



Gérald F, par courriel
Le courriel du mois
Guichet fantôme
J'ai effectué un trajet de la gare de Pont-de-la-Deûle à la gare Lille Flandres. En l'absence de guichet, j'ai fait signe au contrôleur avant de monter dans le train. Celui-ci m'a demandé de payer le prix du billet majoré ! Je ne suis pourtant pas responsable si la SNCF n'a pas mis en place de quoi acheter un billet en gare de départ !



C'est pas le pied Christelle D. par courriel

Des tongs à réaction chez Decathlon

J'ai acheté des tongs pour ma fille dans un magasin Decathlon. Le soir, ses pieds portaient des traces rouges à l'endroit des brides qui la démangeaient terriblement. Nous avons fait un nouvel essai quelques jours plus tard, et elle a réagi de la même façon. Dois-je prévenir l'enseigne ?

60 **LA RÉPONSE DE LA RÉDACTION**
Dans le cas d'allergie aux vêtements ou à des chaussures, et si les lésions persistent, nous vous recommandons de consulter votre médecin traitant. Puis de signaler cette réaction à la Répression des fraudes sur son site d'alerte Signal Conso (signal.conso.gouv.fr/achat-magasin). En parallèle, adressez une lettre recommandée avec avis de réception au vendeur

ou à la marque afin de l'alerter. Conservez surtout les tongs à l'origine de la réaction allergique des pieds de votre fille. Souvent, les magasins proposent de récupérer le produit contre remboursement. Si la direction du magasin ou le siège social dit vouloir procéder à une analyse, et à condition d'avoir des manifestations allergiques sur les deux pieds, il vous est possible de leur confier une des deux tongs.



- 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 !

Le Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff **ou** redactionweb@inc60.fr



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

Extinction des feux

Ça me rappelle 1976 quand on a dû avancer nos montres d'une heure pour la première fois. On nous disait :

« Les gens se coucheront une heure plus tôt pendant l'été et, de ce seul fait, il y aura une consommation électrique réduite... ». Je suis chez ma mère. On évoque l'hiver à venir, avec les menaces de coupures d'électricité qui font froid dans le dos, et bientôt partout ailleurs, si on ne suit pas les consignes d'économie diffusées par les autorités. Mais avant de deviser sur les écogestes, j'ai donc droit à un laïus de mon ancienne combattante de mère contre le gaspi. « Je me souviens aussi qu'on n'avait pas le droit de monter le chauffage à plus de 22 °C, qu'ils avaient décidé de couper les programmes télé à 23 heures, et que les commerces ne pouvaient plus éclairer la nuit. »

« Eh bien, ça a un peu changé, maman, les programmes télé les plus intéressants sont diffusés après 23 heures et les commerces restent éclairés la nuit. Surtout, on va devoir descendre la température intérieure à 19 °C. – 19 °C, tu es sûre ? Montre-moi... »

Elle lit la liste des conseils d'Ecovatt, une appli du Réseau de transport d'électricité et de l'Agence de la transition écologique. « C'est bien 19... », murmure-t-elle pour bien en prendre conscience. Elle poursuit la lecture. « En hiver, fermez les volets et rideaux dès la tombée de la nuit pour limiter les déperditions de chaleur.

– Ça, c'est quelque chose qu'on a toujours fait à la maison, comme tu le sais. C'est comme le conseil : « Couvrez les casseroles. » Oui ok, c'est du bon sens aussi, tout le monde fait cela, non ? Les jeunes, ils couvrent bien leurs casseroles quand elles sont sur le feu ?

– Je n'en sais rien, maman, les jeunes sont divers. J'en connais qui ne couvrent rien du tout et se font livrer leurs repas après les avoir commandés depuis leur smartphone... Et ceux qui préparent le dîner devront de toute façon le faire tard.

– Et pourquoi ?

– Regarde la recommandation suivante : « Pour éviter le risque de coupures, décalez l'utilisation de vos appareils électroménagers et modérez l'utilisation des appareils de cuisson en dehors des créneaux 8 heures-13 heures et 18 heures-20 heures. »

– Les familles vont donc devoir faire poireauter les enfants après 20 heures pour les faire manger... »

Ma mère a raison, elles vont être gaies les soirées dans les familles. Fermer les volets à 18 heures, occuper les gamins jusqu'à 20 h 20, les coucher super tard et faire ensuite le tour de la maison.

– Pourquoi faire le tour de la maison ?, demande ma mère.

– Eh bien, écoute la suite. Juste avant d'aller nous coucher, on nous demande d'éteindre complètement notre ordinateur et nos écrans et de ne laisser aucun appareil en veille, box, TV, console de jeux, etc.

– Ce n'est pas tenable, toutes leurs consignes. »

Fin octobre, on est sorti de l'heure d'été pour la 46^e fois et sans doute la dernière. Les chefs d'État de l'Union européenne ont décidé d'arrêter. Selon l'Ademe, l'économie réalisée en électricité plafonne à 0,07 %. En France, on n'a toujours pas de pétrole, mais on est forts en idées folkloriques. ●



Comment s'organiser face aux menaces de coupures d'électricité ?



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

CL00

60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Le miroir aux alouettes

Le rayon développement personnel pullule d'ouvrages promettant le bien-être. Certains auteurs n'offrent pourtant qu'une seule garantie : leur propre enrichissement. p. 40

Le scandale

Si vous gagnez trop, vous serez écarté... À l'approche de la Coupe du monde, les pratiques des opérateurs de paris sportifs posent question. p. 50

La mise en garde

Trop de sel dans la sauce soja ou le ketchup, trop de matières grasses dans la mayo... mieux vaut y aller mollo sur l'accompagnement. Ou bien choisir les bons élèves, puisqu'il y en a ! p. 8

Les nouvelles règles

Boostée par la crise sanitaire, la téléconsultation peut remplacer une visite chez le médecin. Mais attention aux remboursements. p. 24

L'alerte

Depuis 2021, pour rouler l'hiver dans les régions montagneuses, des pneus spécifiques sont obligatoires. Cette année, la tolérance ne sera plus de mise, les contrôles vont pleuvoir. p. 44

La mention spéciale

17,5/20

LG OLED55A236LA
Ce téléviseur de 140 cm affiche les meilleures qualités vidéo et sonore de notre essai tout en se distinguant par son ergonomie et sa richesse fonctionnelle. p. 33

La mauvaise surprise

Bûches et granulés se payeront au prix fort cet hiver, mais vous limiterez sans doute les frais en attendant un peu pour les acheter. Les professionnels prédisent une baisse substantielle. p. 58

Le chiffre marquant

122%

C'est l'augmentation des importations de volaille en France en 2022 par rapport à 2021. Aujourd'hui, 1 poulet sur 2 vient de l'étranger contre 1 sur 4 en 2000. p. 7

Le bon remède

Pour soigner rhume et toux, gare aux produits chers et inefficaces, voire dangereux. Parfois, les bons vieux remèdes de grand-mère (miel, citron, tisane de thym) font mieux l'affaire. p. 18



Ne manquez pas notre hors-série

60 millions
de consommateurs

Logement, énergie
Faites fondre vos factures
Voiture, assurances,
abonnements...
Chassez les dépenses inutiles

**RETROUVEZ
DU POUVOIR
D'ACHAT** *Les solutions
gagnantes*



- 1 000 € en regroupant vos prêts
- 500 € en consommant autrement
- 600 € en renégociant vos contrats

NOV.-DÉC. 2022
N° 1395

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

HORS-SÉRIE >>> POUVOIR D'ACHAT



Achat en ligne
CLIQUEZ ICI

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

L 13980 - 585 - F: 4,80 € - RD

