

60

millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

ESSAI page 46

LAVE-LINGE

Ceux qui font gagner du temps et de l'énergie

PRATIQUE page 12

7 ASTUCES

POUR REBOOSTER SON SMARTPHONE

ENQUÊTE page 42

RÉNOVATION

ÉNERGÉTIQUE

Cumulez les aides



ESSAI page 36

PEINTURES

Trop d'allergènes et de polluants cachés

BANQUES

Les moins chères

EN LIGNE OU
TRADITIONNELLES



LE PALMARÈS RÉGION PAR RÉGION

Déjouer les pièges pour changer d'établissement



L'innovation au service des consommateurs

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



NOS ÉQUIPES

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

NOS MISSIONS

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

NOS MÉDIAS



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



L'émission TV
de tous les
consommateurs



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

Mensuel édité par
L'Institut national de la consommation
(Etablissement public à caractère industriel et commercial)
18, rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20
www.inc-conso.fr

Directrice de la publication
Agnès-Christine Tomas-Lacoste

Rédactrice en chef

Sylvie Metzelard

Rédactrice en chef déléguée (hors-série)
Adeline Tréguoët

Rédacteur en chef adjoint (mensuel)

Benjamin Douriez

Directrice artistique

Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale de la rédaction
Martine Fédor

Rédaction

Chefs de rubrique :

Fanny Guibert, Fabienne Loiseau,
Lionel Maugain, Patricia Chairopoulos,
Victoria N'Sondé, Florent Pommier

Secrétariat de rédaction

Bertrand Loiseaux et Jocelyne Vandellos
(premiers secrétaires de rédaction)

Maquette

Valérie Lefeuve (première rédactrice graphiste),
Guillaume Steudler

Responsable photo

Michèle Hélène

Site Internet : www.60millions-mag.com

Fabienne Loiseau (coordinatrice),
Matthieu Crocq (éditeur Web),

Brigitte Glass (relations avec les internautes)
redactionweb@inc60.fr

Diffusion

William Tétrel (responsable), Gilles Tailliandier (adjoint),
Chloé Leroi (assistante)

Relations presse

Anne-Juliette Reissier-Algrain, tél. : 01 45 66 20 35

Chef du centre d'essais comparatifs

Christian de Thuin

Chef du service juridique, économique

et de la documentation

Patricia Foucher

Contact dépositaires, diffuseurs et réassorteurs :

Promévente, tél. : 01 42 36 80 84

Service abonnements

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

Tarifs des abonnements annuels

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

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

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury

Imprimé sur papier : Leipa Lux

Origine du papier : Schwedt/Oder, Allemagne

Taux de fibres recyclées : 100 % recyclées

Certification : PEFC - Eutrophisation : 0,08 kg/tonne

Distribué par : Presstalis

Dépôt légal : Février 2018

Commission paritaire : 0922 K 89330

ISSN : 1267-8066



Mobilité bancaire Nous voilà !

Les Français et leur banque, c'est un peu « *Je t'aime moi non plus* ». Une relation de vieux couple plutôt fidèle sur la durée - une enquête, réalisée par Next Content, révélait, l'an dernier, que 42 % d'entre nous n'ont jamais changé de banque principale -, mais où gronde beaucoup d'agacement.

Source majeure de discorde : les frais bancaires. Dans certains grands réseaux nationaux, ils bondissent comme des kangourous, alors que les banques régionales tentent de limiter leurs ardeurs et que les banques en ligne nous draguent en jouant l'exemplarité.

Des décalages très nets que met en exergue notre grande enquête (*pages 56 à 66*) et qui donnent envie d'aller voir ailleurs si on a la chance d'être mieux traité. La tentation est d'autant plus grande que, sur le papier, la mobilité bancaire semble élémentaire depuis la loi Macron, entrée en vigueur il y a un an, et qui permet l'automatisation du changement des coordonnées bancaires pour les prélèvements et les virements.

Concrètement, on ouvre un compte dans un nouvel établissement et on donne mandat à ce dernier pour gérer tous les transferts. Quand ça marche (ce qui n'est pas toujours aussi simple, à en lire les témoignages postés sur notre forum), il reste l'épargne et les crédits en cours qui ne peuvent pas toujours faire partie du voyage. Au pays de la mobilité, faire acheminer son Plan épargne logement (PEL) peut se payer très cher, par exemple. Mais rien n'est impossible ! En plus de vous indiquer les banques les moins chères de votre région, « 60 » vous montre comment déjouer les pièges qui menacent toute tentative de séparation. De quoi faire rimer mobilité et réalité. **II**

« Au pays de la mobilité bancaire, faire acheminer son Plan épargne logement (PEL) peut se payer très cher. »

SYLVIE METZELARD
RÉDACTRICE EN CHEF

50 ans

La consommation demain

L'Institut national de la consommation, notre éditeur, fête ses 50 ans. À cette occasion, nous invitons vingt de nos lecteurs abonnés à venir assister à la conférence « *Demain, un consommateur augmenté ou diminué ?* » qui se tiendra, le 15 mars, à l'auditorium Pierre Mendès-France, au ministère de l'Économie et des Finances. Si vous êtes intéressé, envoyez vite un courriel à 50ans@inc60.fr. Tous les détails sur www.60m.fr/50 ans.

Un ouvrage EXCEPTIONNEL, sans équivalent pour les PARTICULIERS

60

millions
de consommateurs

ACHAT EN LIGNE
CLIQUEZ ICI

60

millions
de consommateurs

39,90 €
seulement

Vos droits au quotidien

GUIDE PRATIQUE

Édition 2018

Nouvelle édition
1 600 PAGES



Achetez-le en priorité !

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

En s'associant, ces deux grands spécialistes
proposent pour la quatrième fois un ouvrage à
la fois pointu et accessible à la portée du grand
public.

Cette quatrième édition est à jour des dernières
nouveautés en matière législative : divorce par
consentement mutuel sans juge, droit à l'oubli
numérique, compte d'engagement citoyen.

BON DE COMMANDE

J'indique mes coordonnées :

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. :
Vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours
à réception de votre commande.



Conformément à la loi « Informatique et libertés », vous disposez d'un
droit d'accès et de rectification des données vous concernant auprès
du service Abonnements. Ces données (sauf numéro de téléphone)
peuvent être communiquées à des organismes extérieurs. Si vous ne le
souhaitez pas, cochez cette case

À compléter et à renvoyer dans une enveloppe non affranchie à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements
Autorisation 73405 - 60439 Noailles Cedex

EXCLUSIF

AMEGVD2018

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

Cet ouvrage de 1 600 pages est coédité par les Éditions
Francis Lefebvre et 60 Millions de consommateurs.

Ci-joint mon règlement de 46,90 €

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

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

CB

N° de carte
Date d'expiration
Cryptogramme

(Notez les 3 derniers chiffres du
n° inscrit au dos de votre carte.)

Date et Signature
obligatoires

Je recevrai l'ouvrage sous un délai de 2 semaines
à réception de mon bon de commande.

Offre valable jusqu'au 31/07/2018

SOMMAIRE interactif



Pour accéder directement à votre article
CLIQUEZ sur le titre ou sur le bouton



Pour revenir au sommaire **CLIQUEZ sur**

Le mois de 60

ACTUALITÉS /

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation **page 6**

CARTON ROUGE /

Les prélèvements volés de Foriou **page 11**

À LA UNE /

Smartphones : plus vite, S.V.P. ! **page 12**



Alimentation & santé

LE PETIT JOURNAL /

Toutes les infos sur le commerce, la nutrition, la santé et la beauté **page 18**



ESSAI / CAFÉ POUR CAFETIÈRES NESPRESSO

Le grand match des capsules expresso **page 22**



ESSAI / COMMANDES EN LIGNE

Les courses en drive, ça roule bien ? **page 28**

Équipement & loisirs

LE PETIT JOURNAL /

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



ESSAI / TRAVAUX

Peintures : gare aux allergènes **page 36**



PRATIQUE / ÉNERGIE

Toutes les aides pour bien rénover **page 42**



ESSAI / LAVE-LINGE À HUBLOT

La patience est souvent de mise **page 46**

Budget & droits

LE PETIT JOURNAL /

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses et vos droits de consommateur **page 52**



DOSSIER / ARGENT

Banques



Payez moins cher ! **page 56**

Les championnes des tarifs les plus bas ! **page 58**

Région par région, à la loupe **page 61**

Changer de banque est (un peu) plus facile ! **page 65**



LA MARCHE À SUIVRE /

Changer l'assurance d'un emprunt immobilier **page 68**



COURRIERS, COURRIELS, COUPS DE GUEULE /

Vos questions, nos réponses **page 70**



LE BLOC-NOTES DE MADAME 60 /

Une consommatrice qui ne s'en laisse pas conter ! **page 74**

Vous voulez vous abonner : voir page 45 **Vous recherchez un article ou un ancien numéro :** voir pages 50 et 51 ou www.60millions-mag.com
Le programme des émissions de consommation du mois sur France 2, France 3, France 4, France 5 et France Ô : voir page 10

Le mois de 60



Allons-y

À quand, un grand ménage dans les médicaments ?

Chaque année, la revue pharmaceutique indépendante *Prescrire* publie sa liste de médicaments « plus dangereux qu'utiles ». L'édition 2018 comprend 79 médicaments vendus en France. L'absence d'efficacité prouvée, une efficacité insuffisante comparée aux autres traitements ou des risques disproportionnés par rapport aux bénéfices conférés sont les principaux critères retenus.

Cette liste comprend des médicaments utilisés contre des pathologies lourdes en cancérologie, neurologie, cardiology, etc. Même dans les situations critiques, « il n'est pas justifié d'exposer

les patients à des risques graves, quand l'efficacité clinique n'est pas démontrée », expliquent les experts de *Prescrire*. Des médicaments courants sont également mis à l'index. Notamment les décongestionnants à la pseudoéphédrine type Actifed rhume, Dolirhume ou Humex rhume contre lesquels « 60 » alerte aussi depuis 2014 (*lire notamment notre hors-série n° 191, décembre 2017*). Ces médicaments en vente libre sont sans intérêt, puisque le rhume guérit tout seul. Or ils exposent à des troubles cardio-vasculaires graves. Le grand ménage dans les médicaments devrait commencer par eux. || v. N.S.

Vérifiez
les factures
de votre
compteur

Bug

Linky pas toujours au bon Tempo

« Le compteur Linky ne bascule pas selon la couleur des jours, surveillez vos factures ! » Cette alerte, lancée sur le Forum de « 60 », émane de clients d'EDF abonnés à l'option Tempo. Cette dernière incite à réduire sa consommation d'électricité les jours blancs et rouges (65 par an) en contrepartie d'un tarif avantageux les jours bleus (300 par an). Une programmation permet la désactivation des appareils, notamment le chauffage et le chauffe-eau. Mais des abonnés Tempo rencontrent des problèmes après la pose du nouveau compteur Linky. Pierre n'a ainsi pas pu retrouver la programmation de son chauffage. Il possédait un ancien compteur particulier et Enedis, gestionnaire du réseau, nous a confirmé que, dans ces cas « extrêmement rares », Linky ne doit pas être installé.

D'autres s'alarment que Linky indique le bleu alors que la journée est blanche. En cas de problème, alertez les services clients d'Enedis et EDF. Ce dernier nous a assuré faire le nécessaire pour corriger la facturation. || F. G.

Enfin !

LES EMPRUNTEURS PLUS LIBRES

Victoire pour six millions d'emprunteurs. Ils peuvent désormais changer l'assurance de leur prêt immobilier à la date anniversaire du contrat, comme l'a prévu la loi du 21 février 2017. Le recours engagé par les banques a été rejeté en janvier. S'il veut changer, le client doit trouver un contrat aux garanties équivalentes (*voir nos conseils, pages 68-69*).

Ça fait mal

QUAND LES TARIFS DÉRAPENT À L'HÔPITAL



70 millions d'euros, c'est le montant total des dépassements d'honoraires facturés en 2016 par les (rare) médecins autorisés à pratiquer une activité libérale au sein des hôpitaux publics, selon une étude du site *66 millions d'impaticiens*. L'opération de la cataracte, remboursée 271 €, est parfois facturée plus de 1 500 € !

Merci qui ?

LES SAISIES SUR COMPTE MOINS CHÈRES

Après la publication de notre étude sur les frais bancaires « punitifs » (*voir n° 531, novembre 2017*), les députés ont décidé de limiter le montant de l'avis à tiers détenteur, cette commission prélevée par la banque lors d'une saisie sur le compte du client. La limite retenue dans la loi de finances rectificative de 2017 s'élève à 10 % du montant dû à l'administration ou à un créancier, dans la limite d'un plafond qui sera fixé par décret. Les frais s'élèvent actuellement à une centaine d'euros en moyenne.

Quoi de neuf ?

CE QUI VA CHANGER AVEC LA LOI LOGEMENT

Le gouvernement veut réformer en profondeur les modalités d'accès au logement et les règles de fonctionnement dans les immeubles, en location et en copropriété.

L'encadrement des loyers va continuer
Le gouvernement n'a pas abandonné l'idée d'encadrer les loyers dans les zones tendues, au contraire. Le projet de loi prévoit même une amende administrative pour les bailleurs qui ne respecteraient pas les plafonds. L'expérimentation pourra donc reprendre.

Fonctionnement des copropriétés, attribution des logements sociaux et rapports locatifs, voici trois grands sujets qui seront en débat au Parlement ce printemps.

UN BAIL LOCATIF DE DIX MOIS AU PLUS

Il s'appelle « *bail mobilité* », concerne les logements meublés, et pourra être conclu pour une durée d'un à dix mois non renouvelable. Le locataire n'aura pas à apporter de dépôt de garantie, mais devra avoir une caution, le bailleur pourra bénéficier de la garantie Visale, proposée par Action logement. « *La précarité dans le travail s'accompagnera désormais de la précarité dans le logement*, estime Eddie Jacquemart, président de la Confédération nationale du logement. *L'équation est simple : bail mobilité = bail précarité* ». À l'inverse, « *introduire davantage de souplesse est une condition sine qua non pour inciter des propriétaires à mettre en location leur bien* », répond Jean Perrin, président de l'Union nationale de la propriété immobilière.



L'ATTRIBUTION DES HLM RÉFORMÉE

Les conditions d'attribution d'une habitation à loyer modéré (HLM) seront revues, avec la généralisation du système de cotation par points. Chaque dossier aura des points en fonction de l'ancienneté de la demande, de l'urgence... Les commissions d'attribution devront en outre réexaminer tous les six ans la situation des locataires en place.

UNCA POUR LES GROSSES COPROPRIÉTÉS

Le projet de loi prévoit d'habiliter le gouvernement à réformer la loi sur les copropriétés (loi du 10 juillet 1965) par ordonnance. Un petit immeuble d'habitation serait soumis à des règles plus simples, et une copropriété de plus de 200 logements pourrait fonctionner avec un conseil d'administration composé du syndic et du conseil syndical, privant ainsi les propriétaires de leur droit de vote direct. L'ensemble des règles seraient consignées dans un code de la copropriété. ||

LIONEL MAUGAIN

Trouble

Des volailles qui prennent l'eau

La teneur en eau des volailles (poulet et dinde) congelées ou surgelées a été contrôlée par les services des fraudes. 15 % des 60 carcasses et découpes analysées, provenant de lieux de production et de magasins, ont révélé des teneurs en eau supérieures aux limites autorisées. Mais difficile, dans la plupart des cas, de savoir s'il s'agit d'une erreur pendant le processus de refroidissement ou d'un ajout frauduleux.



À suivre

Électricité vétuste dans les immeubles : qui va payer ?

Nous allons sans doute devoir tous payer pour les colonnes montantes d'électricité. Ces colonnes contiennent les câbles qui acheminent l'électricité à partir du pied de l'immeuble jusqu'à chaque logement. À qui appartiennent-elles ? On ne le sait pas toujours. Dans un rapport publié en janvier, le gouvernement s'oriente vers une intégration de toutes les colonnes dans le réseau public de distribu-

tion. Mais celles qui sont dégradées devront au préalable être remises en état. Leur rénovation sera payée par les copropriétaires et par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (Turpe). Autrement dit par l'ensemble des abonnés, le Turpe étant intégré dans toutes les factures d'électricité. Le dispositif pourrait figurer dans la loi sur le logement en cours de préparation. || F. G.

DOSSIER

DÉLICAT



Plan-plan, le plan

PESTICIDES : DU NEUF AVEC DU VIEUX

Présenté le 18 janvier, le nouveau plan de réduction des pesticides s'articule autour de plusieurs priorités : « Diminuer rapidement l'utilisation des substances les plus préoccupantes pour la santé et l'environnement », renforcer le plan Ecophyto2 »... En fait, les nombreuses « propositions d'actions » s'appuient, en partie, sur des travaux déjà initiés.

Ainsi, la recherche d'alternatives, notamment pour le glyphosate, est en cours depuis plusieurs mois à l'Institut national de la recherche agronomique. De même, la surveillance nationale des pesticides dans l'air ambiant a été lancée l'an passé. Bien que ce nouveau plan aille dans le bon sens, on attend de connaître les moyens alloués. Sans quoi, il ne sera qu'un plan pesticides de plus... sur la comète.



Y a du boulot !

Samsung attaqué sur l'éthique

« Devenir l'une des entreprises les plus éthiques au monde », l'ambition affichée par Samsung colle mal avec le dernier rapport d'enquêtes de l'ONG China Labor Watch.

« Les employés travaillent en moyenne 72 heures par semaine, parfois davantage en période de forte activité, au mépris de la loi chinoise qui limite à 44 heures le temps de travail hebdomadaire. » Les salariés évoluent dans un environnement toxique, sans protection adéquate, au contact du benzène ou du méthanol, substances cancérogènes. La présence d'enfants de moins de 16 ans semble avérée. Fort de ce rapport, les associations Sherpa et Peuples solidaires ont porté plainte à Paris pour pratiques commerciales trompeuses. || L. M.

Enfin

BLOQUER LES NUMÉROS SURTAXÉS, C'EST POSSIBLE

À partir du 1^{er} mars, les opérateurs téléphoniques doivent proposer une option gratuite de blocage des numéros surtaxés (arrêté du 26 décembre 2017). Chaque abonné pourra choisir d'interdire ces appels onéreux depuis sa ligne. Hélas, l'option ne bloquera pas les appels vers les services de renseignements, les 118, à l'origine, eux aussi, de factures exorbitantes.



Ça vous est arrivé !

Une carte grise qui rend vert

Début décembre, Céline achète une Renault Espace d'occasion. Elle fait sa demande d'immatriculation sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), puisque cette démarche ne peut plus s'effectuer directement en préfecture.

Les ennuis commencent : « Le site prenait bien en compte les données du véhicule. Mais lorsque je poursuivais l'opération, un message d'erreur technique s'affichait, m'empêchant de réaliser le paiement. » Céline persévère. Elle envoie des messages via le site ; elle ap-

pelle le 34 00 à 0,06 € la minute. À chaque fois, elle se heurte à des réponses standardisées. Elle finit par se déplacer en préfecture, où on lui conseille de tout recommencer à zéro. Mais cette fois, c'est le contrôle technique de l'auto qui n'est plus à jour !

Au 1^{er} février, elle a déjà déboursé 70 €, et sa demande est toujours « en cours ». En attendant, elle roule sans carte grise. Que Céline se rassure, elle est loin d'être la seule victime du site de l'ANTS. ||

Et ça continue...

Viagogo, le site à éviter !

Le club des victimes de la plateforme de revente de billets de spectacles Viagogo continue de s'agrandir. Les témoignages reçus à la rédaction évoquent les mêmes pratiques litigieuses.

Première douche froide : le total à payer est majoré de « *frais de réservation* ». Les 170 € annoncés au départ pour des places pour un concert de NTM passent à 245 € au moment de payer. Ensuite, la différence entre le prix de vente des billets et leur valeur faciale est parfois astronomique : une place payée 130 € saisis l'acheteur par son prix réel, 70 €.

Des pratiques commerciales trompeuses pour lesquelles la direction de la Répression des fraudes a épingle Viagogo en décembre dernier. La société est également attaquée au pénal par Prodiss, le syndicat du spectacle musical, fin janvier. « *Le consommateur est floué par l'impression de "vraie billetterie"* », estime Aline Renet, conseillère stratégique au Prodiss. Les professionnels alertent : « *Pour fuir les faux sites, ne vous fiez pas forcément aux trois premiers résultats des moteurs de recherche.* » Malgré l'excitation d'aller voir son artiste favori... || C. G.

Lactalis, la suite

Des rappels plus transparents ?



À la suite de l'alerte lancée par Lactalis, on découvrait début janvier que les grandes surfaces avaient cafouillé et continué à vendre du lait infantile contaminé à la salmonelle. Face à ces défaillances, les pouvoirs publics ont annoncé vouloir « *renforcer l'efficacité des procédures de retrait-rappel* » et « *faciliter l'information rapide, complète et transparente des consommateurs* ». Parmi les mesures envisagées : la création d'un site Internet recensant l'ensemble des produits rappelés. Bonne nouvelle ! « *60* » réclame une grande base publique depuis des années. Mais attention : ce site ne sera utile que si fabricants et distributeurs appliquent la loi, c'est-à-dire alertent systématiquement l'administration quand ils发现 un produit dangereux, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui. || F. L.

LE KIOSQUE INTERNATIONAL



BELGIQUE

Attention, huiles minérales

Riz, pâtes et autres aliments secs peuvent être contaminés par des huiles minérales. *Test Achats* a analysé 40 produits et retrouvé deux substances issues des huiles minérales et potentiellement nocives pour la santé dans 80 % du panel. En cause, les emballages alimentaires recyclés, les matières premières, voire l'huile de graissage des machines sur la chaîne de production. Nos confrères exigent des mesures préventives au niveau européen.

Nous les soutenons.

FÉVRIER 2018

ANGLETERRE

La fidélité ne paie pas

Vous pensez que la fidélité aux marques ou aux services est un jour récompensé ? Erreur... *Which?* a évalué l'économie potentielle obtenue en négociant tous les services auxquels nous sommes abonnés depuis des années, tels que les assurances (voiture, maison, etc.), les forfaits Internet et les contrats énergie. Résultat : 725 £ (825 €, environ) par an.

De là à faire l'éloge de l'infidélité... || JANVIER 2018

SUISSE

Coup de griffe

Chez le chat, l'excès de phosphore augmente les risques de lésions rénales, celui de magnésium favorise les calculs, l'abus de vitamine A transforme le squelette. Or, la plupart des pâtées sont en surdose.

Une seule des quinze marques testées par *Bon à savoir* (Instinctive Jelli, de Royal Canin) est adaptée à l'animal. Surprise : la référence Purina One est de plus pénalisée par un excès de sucre ajouté (5 % au total).



JANVIER 2018



LES NOUVELLES ÉMISSIONS DU MOIS



LE DÉVELOPPEMENT DES COMPAGNIES AÉRIENNES LOW COST

Avec l'Union fédérale
des consommateurs - Que choisir
Première diffusion le lundi 12 mars

LES CONTRATS DE DÉPENDANCE

Avec la Confédération nationale
des associations familiales
catholiques (CNAFC)
Première diffusion le jeudi 22 mars

VOTRE SÉJOUR OU VOTRE VOYAGE MENACÉ PAR UN ÉVÈNEMENT MAJEUR

Avec la Fédération nationale
des associations d'usagers
des transports (Fnaut)
Première diffusion le mardi 13 mars

LOCATION : LE DÉPÔT DE GARANTIE

Avec le Conseil national
des associations familiales
laïques (Cnafal)
Première diffusion le vendredi 23 mars

LES QUESTIONS À SE POSER AVANT DE CHOISIR UN CRÉDIT IMMOBILIER

Avec Familles rurales
Première diffusion le jeudi 15 mars

50 ANS POUR L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

L'ALIMENTATION DE DEMAIN
Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
Première diffusion le mercredi 14 mars

PREMIÈRE CONDUITE AUTOMOBILE : PROTECTIONS À PRENDRE EN TERMES D'ASSURANCE

Avec Familles de France
Première diffusion le lundi 19 mars

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
Avec l'Institut national
de la consommation (INC)
Première diffusion le vendredi 16 mars

COMMENT ÉVITER LES PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Avec la Confédération syndicale
des familles (CSF)
Première diffusion le mardi 20 mars

L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE DES PRODUITS ÉLECTROMÉNAGERS

Avec la Confédération nationale
du logement (CNL)
Première diffusion le mercredi 21 mars



Près de 500
émissions Consomag
à revoir sur le site

www.conso.net

CARTON ROUGE!

Internet

Les prélèvements volés de Foriou

Des consommateurs se retrouvent ponctionnés chaque mois pour un programme de fidélité. Seul problème : ils n'ont jamais donné d'autorisation de prélèvement !

Début octobre, Sylvain achète du matériel informatique sur le site de Cdiscount. Le 13 octobre, Sfam, société d'assurance, le contacte par téléphone afin de lui proposer un remboursement de 30 € sur l'achat de ce matériel. Il ne donne pas suite. Quelques semaines plus tard, il s'aperçoit qu'il est régulièrement prélevé à la fois par Sfam pour une assurance (9,99 €/mois) et par Foriou, qui appartient au même groupe que Sfam, pour une carte privilège (18,99 €/mois).

LES PLAINTES SE MULTIPLIENT

Entre-temps, il a en effet reçu un mail de la part de Sfam, contenant un contrat qui suscite l'étonnement : d'une part, dans la case « signature de l'adhérent » figure la mention « contrat signé le 13/10/2017 depuis le numéro de téléphone XX », alors que Sylvain n'a jamais donné son accord oral. D'autre part, ce document contient une autorisation de prélèvement Sepa avec toutes les données bancaires de Sylvain alors qu'il ne les a jamais fournies. « Est-ce que la Sfam a récupéré ces données chez Cdiscount ? », s'interroge ce client.

Les plaintes se multiplient ces derniers mois. « Nous avons réalisé plus de 300 000 ventes d'assurances associées à la carte Foriou en décembre, précise le dirigeant de Sfam, Kilani Sadri Fegaier. Ce qui peut expliquer qu'il y ait plus de réclamations, mais cela reste une petite proportion de nos clients ». Selon lui, les plaintes proviendraient de clients qui « oublient » ou n'ont pas compris qu'ils ont souscrit un contrat lors de

l'achat d'un téléphone mobile, par exemple. Il reconnaît que « le vendeur explique parfois mal au client ». Mais certains plaignants dénoncent surtout l'utilisation de leurs données bancaires sans autorisation, à l'instar de Valérie qui ne comprend toujours pas comment Foriou a récupéré son code IBAN. « En novembre et décembre 2017, la société Foriou a procédé à trois prélèvements Sepa sur mon compte bancaire : un de 28,98 € et deux de 42,98 € », explique cette consommatrice du Lot-et-Garonne.

Valérie ne comprend pas comment Foriou connaît son code IBAN

Elle soupçonne que cette autorisation est celle qu'elle a donnée à SFR, avec qui elle a pourtant résilié son contrat il y a... sept ans. Sa fille (qui n'est pas chez SFR) a récupéré son numéro de mobile de l'époque. Et c'est elle qui a reçu un appel de Foriou en septembre 2017. Elle avait toutefois décliné l'offre proposée.

En cas de contestation, Foriou assure résilier les contrats et rembourser le client « au grand maximum dans les 15 jours ». Mais là encore, la procédure est loin d'être appliquée correctement, selon les témoignages... **II**

FABIENNE LOISEAU

À la une

Smartphones : plus vite, S.V.P. !

Qu'ils soient siglés Apple ou Android, la plupart des smartphones vieillissent mal. Leurs menus ralentissent, leur batterie faiblit. Une fatalité ? Notre enquête sur les causes d'une obsolescence pas forcément programmée et nos conseils pour (tenter de) faire durer son mobile cinq ans.

L'affaire a fait grand bruit. Fin décembre, Apple reconnaît avoir ralenti ses anciens iPhone sans en informer les utilisateurs. Selon le géant californien, l'objectif est d'éviter qu'ils s'éteignent sans prévenir, lâchés par leur batterie vieillissante. Mais rapidement, la colère des clients monte. Pour l'apaiser, Apple propose alors d'échanger la batterie des modèles d'iPhones les plus récents (iPhone 6 et supérieurs) à tarif réduit. Fin de l'histoire ?

LA MISE EN LUMIÈRE D'UN DÉFAUT MAJEUR

Rien n'est moins sûr. Pour Apple, il faudra faire face aux potentielles suites judiciaires. Pour les utilisateurs, si le changement de batterie améliore souvent le problème, il chasse rarement tous les ralentissements. De fait, l'affaire met en lumière un défaut majeur des smartphones : les iPhone, mais aussi beaucoup de smartphones Android, ont toujours montré des signes de mollesse avec l'âge. Le fonctionnement ralenti s'ajoute à la perte d'autonomie. Face à ce double problème,

beaucoup de consommateurs cèdent. Les Français renouvellent leur smartphone tous les deux ans en moyenne. Pourtant, le renouvellement est devenu moins intéressant tant les différences entre générations de smartphones s'atténuent. Et la conscience du gâchis environnemental que constitue un renouvellement prématuré progresse.

La question est plus vive que jamais : comment faire durer nos smartphones ?

CHANGER DE BATTERIE NE RÈGLE PAS TOUT

Tâchons d'abord de comprendre les racines du problème. Les batteries ne sont, hélas, pas éternelles. Les fabricants de smartphones ne peuvent pas empê-

Des maux chroniques : batterie qui s'essoufle, menus moins fluides, pages qui se figent...

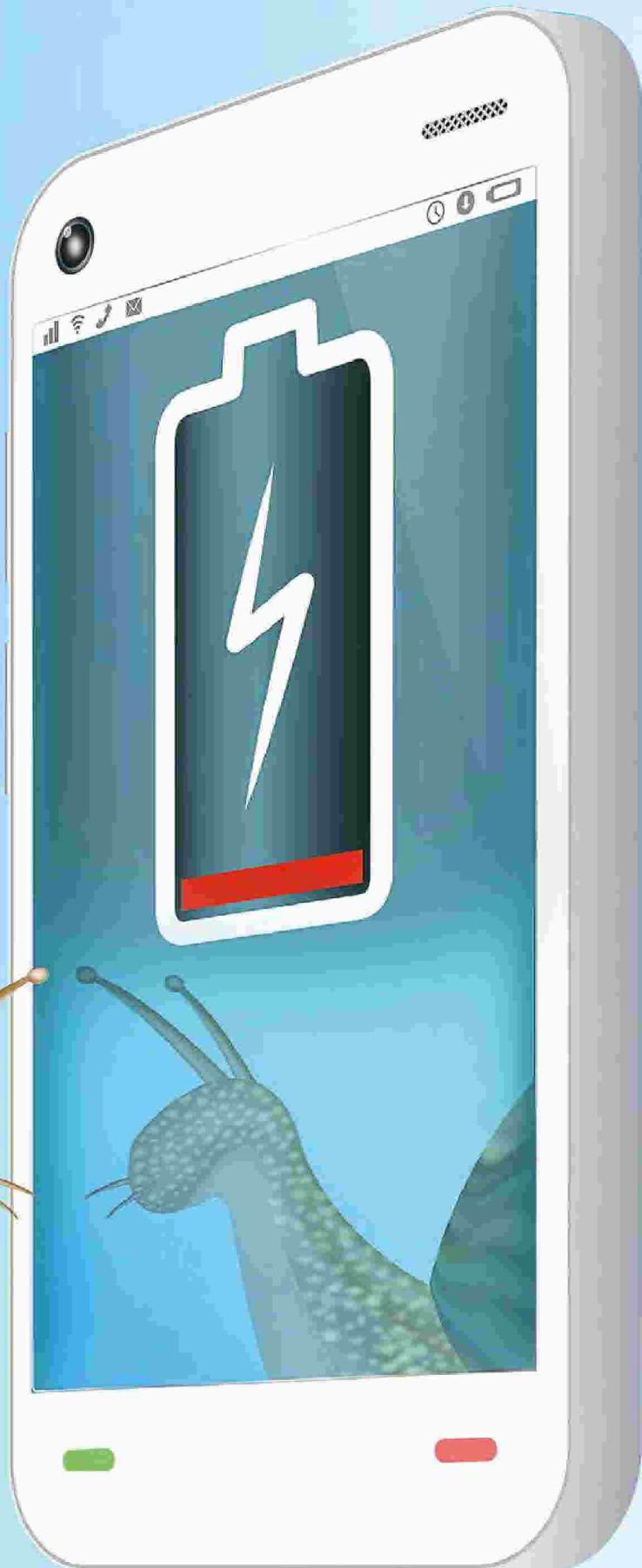


cher la dégradation de leurs composants chimiques avec le temps. Après 500 recharges, elles stockent déjà 20 % d'électricité en moins. L'usure s'accélère ensuite rapidement. De nets signes d'essoufflement pourraient apparaître autour de deux ans après l'achat si vous utilisez énormément votre smartphone.

La question est plus vive que jamais : comment faire durer la vie de nos smartphones ?

phone. Une ou deux années plus tard si vous l'utilisez plus parcimonieusement. Le problème est simple à résoudre, il suffit de changer la batterie. Prévoyez un budget de 20 à 90 €.

Les ralentissements sont l'autre grand mal chronique des smartphones : menus moins fluides, pages qui se figent, applications qui saccadent. Ces problèmes sont malheureusement plus tenaces. Les applications y tiennent une responsabilité.



BON À SAVOIR

La batterie de l'iPhone à 29 € jusqu'en décembre !

Face au scandale des iPhone ralenti, Apple propose de changer la batterie pour 29 € (au lieu de 89 € habituellement). Ce tarif, réservé aux iPhone SE, 6, 6S et 7, est deux fois inférieur au prix pratiqué par les grandes chaînes de réparation. N'hésitez pas ! Et cela même si vous ne ressentez aucun ralentissement – ceux-ci pourraient se manifester plus tard. Un changement de batterie repousse l'échéance du vieillissement de l'appareil. L'opération peut s'effectuer dans l'un des vingt magasins Apple français (liste sur www.apple.com/fr/retail). Toutefois, la disponibilité des batteries étant aléatoire, mieux vaut prendre rendez-vous pour éviter de se déplacer pour rien. Vous pouvez aussi procéder à l'échange par correspondance en rajoutant 12 € de frais de port. À noter, le prix de 29 € n'est garanti que jusqu'à la fin de l'année.



L'application Facebook est devenue particulièrement vorace.

té non négligeable. Certains utilisateurs en téléchargent régulièrement de nouvelles. Et même sans action volontaire du propriétaire, des applications toutes neuves se faufilent automatiquement sur certains smartphones, pour remplacer leur ancienne version. Or chaque année, ces applications s'enrichissent de nouvelles fonctions qui les rendent plus gourmandes. Une nouvelle application particulièrement lourde peut subitement ralentir le smartphone. Ainsi l'application Facebook est devenue particulièrement vorace.

DES SITES ET LOGICIELS TOUJOURS PLUS LOURDS

Les sites Internet aussi deviennent plus lourds au fil des années, plus riches graphiquement ou dotés de nouvelles fonctions. Au point, là encore, de ralentir les smartphones d'ancienne génération. Pour atténuer ces problèmes, différentes solutions existent (*voir 7 conseils pour [re]booster votre mobile, ci-contre*).

Dernier point clef: le logiciel central de l'appareil, que les experts nomment OS (*operating system*). C'est l'alpha et l'oméga

du smartphone. C'est lui qui affiche la page d'accueil, les principaux menus, les réglages du mobile. Or, ce logiciel central évolue aussi. Qu'il s'appelle iOS ou Android, il s'améliore régulièrement. Les dernières versions d'Android, par exemple, permettent de mieux contrôler les notifications et autres alertes qui ont tendance à proliférer. Problème : les nouveautés s'empilent, elles finissent par ralentir le smartphone.

LE DILEMME DES MISES À JOUR

D'où la tentation d'une solution radicale : conserver l'ancienne version du logiciel central. Refuser les "mises à jour", c'est-à-dire le téléchargement et l'ins-

7 conseils pour

1 EFFACEZ LES APPLIS GOURMANDES

Supprimez les applications les plus gourmandes. Pour les dénicher, surveillez leur consommation de batterie. Si une application que vous jugez peu utile excède les 5 %, débarrassez-vous en.



Sur iOS: pressez le bouton Réglages, cliquez sur Batterie, puis sur Utilisation de la batterie. Repérez une application gourmande. Fermez les réglages. Sur la page d'accueil, cliquez sur l'application à supprimer pendant trois secondes. Une petite croix apparaît : pressez-la.



Sur Android: pressez le bouton Paramètres, puis Batterie, et Utilisation de la batterie. Repérez une application gourmande. Fermez les Paramètres. Sur la page d'accueil du mobile, retrouvez l'application à supprimer. Pressez-la deux secondes, puis sans relâcher, glissez-la sur la poubelle.

2 DÉSACTIVEZ LES SYNCHRONISATIONS AUTOMATIQUES

Toutes les dix minutes, vos emails, vos photos, etc. sont téléchargées de façon invisible. Cela ralentit votre smartphone. Bloquez ces synchronisations, sauf si vous en avez un besoin impératif.

Sur iOS: pressez le bouton Réglages puis Général et Actualisation en arrière-plan. Décochez les applications.

Sur Android: pressez le bouton Paramètres, puis cliquez sur Comptes, et pressez le bouton situé en haut à droite. Ce bouton peut prendre l'apparence du mot "plus" ou de trois points superposés. Pressez Désactiver la synchronisation automatique. Dans un second temps, vous pouvez empêcher la mise à jour automatique des applications. Cliquez sur le bou-

(re)booster votre mobile

ton Play Store, puis sur Plus (ou trois petits points superposés). Pressez Paramètres, puis Mise à jour automatique des applis, puis Ne pas mettre à jour.

3 REFUSEZ LES MISES À JOUR DU LOGICIEL CENTRAL

Ces mises à jour ne sont pas automatiques. Elles ne s'installeront pas sans votre accord. Un message d'alerte vous préviendra. Beaucoup d'utilisateurs cliquent de façon machinale sans prendre le temps de lire ce message. Lisez donc attentivement toutes les alertes de votre mobile avant de cliquer sur Accepter.

4 OPTEZ POUR DES APPLICATIONS ALLÉGÉES

 Si vous ne pouvez pas vous passer de services comme Facebook, Twitter ou Instagram, dont les applis sont gourmandes, supprimez-les et, à la place, connectez-vous avec votre navigateur Internet (Chrome ou Safari, par exemple). Alternative-
mement, vous pouvez troquer les applications officielles pour un équivalent allégé. Vos cibles prioritaires doivent être Facebook et Facebook Messenger. Sur Android, on les remplace aisément par une seule application nommée Swipe, à télécharger gratuitement sur le magasin d'applications d'Android (Play Store). Sur iPhone, optez pour Friendly, disponible dans le magasin d'iOS (App Store).

5 NE REMPLISSEZ PAS LA MÉMOIRE À RAS BORD

Quand la mémoire sature, les applications s'ouvrent plus lentement, les menus subissent des ralentissements. Pour éviter ces désagréments, prenez garde à conserver 2 Go d'espace libre en mémoire. Pour y parvenir, le plus efficace est de supprimer les éléments

lourds, comme les vidéos ou les jeux. Voici comment contrôler l'espace disponible :

■ **Sur iOS :** Pressez la touche Réglages, puis Général, et Stockage iPhone.

■ **Sur Android :** Pressez la touche Paramètres, puis Stockage, et Espace utilisé.

6 ÉPUREZ VOTRE ÉCRAN D'ACCUEIL

Les informations qui s'affichent en direct sur l'écran d'accueil du smartphone le ralentissent. Supprimez donc les widgets et les fonds d'écran animés "live paper".

■ **Sur iOS :** faites glisser la page d'accueil vers la gauche, en faisant glisser votre doigt vers la droite. Déroulez la page des widgets jusqu'en bas et cliquez sur Modifier. Cliquez sur chaque point rouge, et confirmez en pressant Supprimer. Pour supprimer votre "live paper", pressez le bouton Réglages, puis Fond d'écran, et Choisir un nouveau fond d'écran. Cliquez sur Images et faites votre choix.

■ **Sur Android :** pressez les widgets pendant deux secondes, et sans les relâcher, faites-les glisser vers la poubelle. Pour supprimer le "live paper", cliquez sur Paramètres, puis Fonds d'écran, et choisissez un fond d'écran fixe.

7 ADOPTEZ UN NAVIGATEUR ALLÉGÉ

 En dernier recours, essayez de remplacer le navigateur Web de votre mobile. Installez un navigateur plus léger comme Puffin ou Opera pour le remplacer. Tous deux sont disponibles dans les magasins d'applications d'Android et iOS. ■

Avertissement : La méthode que nous donnons est indicative. Elle peut varier légèrement d'un mobile à l'autre, mais le bon chemin est souvent assez simple à retrouver.

tallation des nouvelles versions d'iOS ou Android. La décision est délicate, car les mises à jour permettent aussi de colmater les failles qui, au fil des années, apparaissent dans la cuirasse de tout logiciel central. Pour un pirate, il est plus simple de récupérer des informations (photos, messages, voire codes de cartes bancaires) à l'inté-

rieur d'un smartphone qui n'a pas été mis à jour.

Fin 2015 par exemple, l'entreprise de sécurité Check Point a découvert une brèche dans les certificats de sécurité de centaines de millions de mobiles Android. Elle permettrait, entre autres, d'écouter leur microphone à distance. Si les smartphones récents sont protégés,

certains modèles vieillissants demeurent vulnérables. Les risques d'être piratés sont donc réels ; toutefois, il ne faut pas les surévaluer : ils demeurent très faibles.

Ainsi, parmi les utilisateurs, deux camps se font face : ceux qui ne veulent pas courir le moindre risque, des professionnels qui ne peuvent tout simple-



ment pas se le permettre et qui mettent consciencieusement à jour leur logiciel central et leurs applications ; et les autres utilisateurs qui font le choix inverse : celui du confort, au détriment de la sécurité. Par peur des ralentissements, ils n'acceptent aucune mise à jour.

Refuser les mises à jour, c'est gagner en confort mais aussi perdre en sécurité.

Derrière ce problème, un soupçon pèse sur les fabricants, celui de l'obsolescence programmée. Rabotent-ils les performances de leurs mobiles de façon volontaire, et dissimulée, pour ralentir drastiquement leurs menus, et inciter au renouvellement ? Suite au scandale Apple, plusieurs procédures judiciaires ont été engagées, aux États-Unis, en Italie, en Corée du Sud.

DES INDICES DE NÉGLIGENCE CHEZ APPLE

En France, suite à la plainte déposée par l'association Halte à l'obsolescence programmée (HOP), le parquet financier a ouvert une enquête préliminaire pour obsolescence programmée et tromperie. Le juge d'instruction devra examiner une question épingleuse : celle de savoir si Apple avait bien l'intention de réduire la durée de vie de ses produits, et non de résoudre leurs problèmes de batterie, comme il l'affirme. Pour le moment, les preuves manquent. En revanche, les indices de négligence sont manifestes. Rapelons que le scandale Apple est lié au vieillissement des batteries d'iPhone. Une question gênante se pose. Apple a-t-il testé les performances de ses iPhones avec des batteries usées ? Si non,



De quoi parlons-nous ?

Il n'y a pas que l'obsolescence programmée...

Si l'expression "obsolescence programmée" fait florès, il reste délicat de prouver l'intention délibérée d'un fabricant d'écourter la durée de vie de ses produits. Mais l'obsolescence se décline de bien des manières.

- **L'obsolescence "esthétique".** En affinant chaque année la ligne de leurs smartphones, les fabricants condamnent les anciens mobiles. La mode des écrans sans bord, lancée début 2017, rend les mobiles plus attrayants. Mais elle ne les rend pas plus utiles, leur confort régresse même.
- **L'obsolescence "indirecte".** En refusant de réparer les mobiles cassés, faute de pièces, ou en imposant un délai de réparation décourageant – plusieurs semaines – ils dissuadent les meilleures volontés.
- **L'obsolescence "d'incompatibilité".**

Les créateurs des logiciels centraux, Google et Apple, ne luttent pas suffisamment contre les problèmes de compatibilité. Certaines applications récentes ne fonctionnent pas sur les plus anciens smartphones. ||

il s'agit d'un manquement incompréhensible. Si oui, Apple a probablement constaté les problèmes d'extinction inopinée. Pourquoi le constructeur n'a-t-il pas cherché à corriger ces problèmes avant de commercialiser ces smartphones ? Pour l'heure,

L'objectif du fabricant : concevoir le smartphone de demain pour nourrir ses bénéfices.

affirmer qu'Apple a cherché à programmer l'obsolescence prématûre de ses iPhones serait imprudent. En revanche, on peut soutenir que la durabilité des iPhone ne figure pas parmi les priorités de la marque, contrairement à ce qu'elle soutient publiquement.

Le problème peut être étendu aux autres fabricants de mobiles. Un fabricant regarde plus volontiers vers le futur que vers le passé. Son objectif est de concevoir le smartphone de demain, qui nourrira ses bénéfices l'année suivante. La santé des anciens modèles est rarement une préoccupation centrale.

Faute d'une volonté claire des fabricants, nos mobiles ralentissent donc. Au fond de nous, une petite voix nous invite à résister. En appliquant les différentes solutions pour prolonger leur durée de vie que nous vous proposons pages précédentes, on peut raisonnablement se fixer un objectif de durée de vie de quatre ans (modèle d'entrée de gamme) à six ans (modèle haut de gamme). C'est un défi à relever. ||

NICOLAS SIX

Vous êtes déjà lecteur !
Rejoignez-nous sur
60millions-mag.com

+ d'actus, d'essais, d'enquêtes, d'interactivité...



site 100 % indépendant
accessible sur PC, tablettes et smartphones





ALIMENTATION & SANTÉ

Soins

La tentation du tourisme médical

De plus en plus de patients choisissent l'Europe ou le Maghreb pour se faire soigner à moindre coût.



Pour avoir accès à des soins moins chers et plus rapides, certains patients décident d'aller se faire soigner à l'étranger. On parle de tourisme médical, une pratique qui concerne principalement les soins dentaires ou la chirurgie esthétique. Des opérateurs de tourisme médical se spécialisent d'ailleurs dans ce business médical international et affichent des tarifs entre 40 et 60 % moins chers que les tarifs français.

SOINS DENTAIRES EN HONGRIE, EN ITALIE...

Selon un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) et de l'Inspection générale des finances, pour les soins dentaires à l'étranger les Français privilégient l'Espagne, le Portugal ou encore l'Italie par exemple, parce qu'ils paient moins cher tout en étant remboursés. Au sein de l'Union européenne, la prise en charge par l'Assurance maladie des soins dentaires en ambulatoire est, en effet, la même qu'en France.

D'après le Centre national des soins à l'étranger, les frais dentaires non urgents réalisés à l'étranger par des assurés français ont augmenté de 25 % entre 2011 et 2015, principalement pour la pose de prothèses (implants, couronnes...). Cette pratique reste néanmoins marginale puisqu'elle ne représente que 0,1 % de la prise en charge globale des soins dentaires par l'Assurance maladie.

CHIRURGIE ESTHÉTIQUE EN TUNISIE...

Autre motivation du tourisme médical, la chirurgie esthétique en Europe mais aussi en Tunisie ou au Maroc. Mais cette pratique est moins connue, car les soins ne sont ni déclarés ni remboursés.

En cas de complications ou d'échec d'une intervention, les démarches pour le patient seront d'ailleurs plus compliquées qu'en France puisque c'est la responsabilité de la clinique locale qui est engagée. Toutefois, les sociétés qui organisent des soins à l'étranger peuvent proposer leurs propres garanties. **IL MAGALI REINERT**



Autorisation préalable pour les soins lourds

Au sein de l'UE, les soins en ambulatoire sont pris en charge sans autorisation préalable de la part de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Mais attention, une autorisation est nécessaire pour les soins non urgents dits « lourds et coûteux », c'est-à-dire qui nécessitent au moins une nuit d'hospitalisation ou des équipements lourds. Et la CPAM peut refuser de délivrer cette autorisation, notamment si un traitement identique peut être obtenu en France dans un délai acceptable.



78 % des Français avouent gaspiller des fruits et légumes frais, selon le baromètre saisonnier Interfel-CNIPT réalisé par Ipsos. Raison principale : les produits sont trop mûrs ou abîmés (68 %).

Boisson

L'eau de coco

Très consommée outre-Atlantique, l'eau de coco commence, chez nous, à séduire sportifs et adeptes de boissons "naturelles". Ses promesses santé restent toutefois à vérifier.

Apparue en 2010 dans nos rayons, ce breuvage au goût fade pour les uns, subtil pour les autres, séduit les consommateurs à la recherche de boissons plus naturelles, plus saines et moins caloriques que les jus de fruits.

ISSUE DES NOIX

ENCORE VERTES

Les noix de coco proviennent des forêts tropicales d'Asie, d'Amérique, notamment du Brésil, de Thaïlande, d'Indonésie. Pour récolter leur eau, les noix sont cueillies encore vertes.

Elles contiennent alors 50 cl environ d'un jus très peu sucré. À ne pas confondre avec le "lait" de coco, issu de la pulpe du fruit. Une fois filtrée, l'eau est "flash pasteurisée" (à haute température pendant quelques secondes afin d'éliminer les bactéries) puis conditionnée et laissée nature ou aromatisée à d'autres fruits comme la mangue ou l'ananas. Certaines marques comme Vai'vai revendiquent un produit "pur" élaboré

sans aucun sucre, colorant, additif, ni concentré. Quant aux restes de la noix de coco, ils sont théoriquement recyclés et exploités localement : la chair est transformée en pâte alimentaire, la coque noire intérieure utilisée comme combustible, les fibres pour fabriquer des tapis et des vêtements.

PAS SI RICHE EN SELS MINÉRAUX

Au-delà de son côté désaltérant et peu calorique (17 kcal/100 ml), l'eau de coco est souvent présentée comme drainante, énergisante, riche en sels minéraux. Mais aucune étude scientifique n'a démontré ces bienfaits ; quant à sa teneur en potassium, elle se situe dans la moyenne de nombreux aliments (poisson, légumes verts, banane, abricot...).

À raison de 4 € le litre en moyenne, ce petit plaisir se paie. Or, il s'agit d'une matière agricole brute, sans recette ni transformation. □

PATRICIA CHAIROPOLOS



EN BREF

AUTOMÉDICATION

Gastro-entérite : plutôt la réhydratation

En cas de gastro-entérite les médicaments contre la nausée et les vomissements (type Motilium, Vogalène ou Primpéran) sont peu efficaces et exposent à des effets indésirables sérieux. En l'absence de signes de gravité, il faut privilégier la réhydratation, conclut la revue pharmaceutique indépendante Prescrire.

ESSAI (SUITE)

Précision sur les germes dans les poulets

Dans notre essai sur les poulets (voir n° 534), une formulation maladroite peut laisser penser que nous avons testé la résistance aux antibiotiques des *Campylobacter* trouvés dans les produits testés. Or, nous avons étudié la résistance aux antibiotiques uniquement sur les staphylocoques et les *Escherichia coli*.

COSMÉTIQUES

La composition aussi en ligne

La réglementation oblige les fabricants de cosmétiques à afficher les listes d'ingrédients de leurs produits sur les emballages. Mais sur les sites Internet de vente,

on achète parfois un produit d'hygiène ou de beauté sans pouvoir accéder à sa composition. Cette information doit aussi figurer en ligne, vient de trancher la Répression des fraudes, sous peine d'amendes. À bon entendeur...

VIANDE

Des phosphates autorisés dans le kebab



En décembre dernier, le Parlement européen a confirmé l'autorisation d'utiliser des phosphates dans la viande de kebab, afin de rendre les morceaux de viande congelés plus homogènes. De fait, il s'agissait de régulariser une situation qui existait déjà. Problème : on soupçonne ces additifs d'augmenter les risques de maladies cardio-vasculaires.

Emballages

Peut-on se fier aux informations nutritionnelles ?

Quel que soit le produit transformé, l'emballage doit afficher ses valeurs nutritionnelles. Une indication précieuse pour équilibrer ses menus... à condition que ces valeurs soient justes.

Depuis le 13 décembre 2016, le règlement européen Information des consommateurs (Inco) rend obligatoire la « déclaration nutritionnelle » sur les emballages ; elle indique les quantités de nutriments apportés par 100 grammes ou 100 millilitres de produit.

DES ÉVALUATIONS TRÈS VARIABLES

Encore faut-il que ces teneurs en calories, sucres et autres acides gras saturés soient fiables. « La détermination de ces valeurs n'étant pas réglementée, toutes les méthodes de calcul sont possibles », explique Guillaume Trainneau, directeur qualité chez Fleury Michon. Ainsi, les valeurs nutritionnelles du bâtonnet de surimi, dont la chair de poisson et les amidons sont peu susceptibles de varier, sont éva-

luées d'après des tables de calcul ; celles-ci sont établies à partir des fiches techniques des fournisseurs et de tables de composition de référence à l'instar, en France, de la table Cional publiée par l'Agence nationale de sécurité alimentaire.

De fait, les analyses en laboratoire sont réservées à quelques échantillons d'aliments plus « instables » comme le jambon, les plats préparés ou encore les produits avec des allégations nutritionnelles comme « faible teneur en graisses ». Si les valeurs nutritionnelles semblent globalement bien contrôlées, espérons qu'elles le soient mieux encore avec l'utilisation (volontaire) du logo Nutri-Score : l'intérêt de l'industriel est certes d'avoir des produits les mieux notés possible, mais sans arrangement avec les chiffres. Cela va de soi... **II**

PATRICIA CHAIROPOULOS



Précieux Nutri-Score

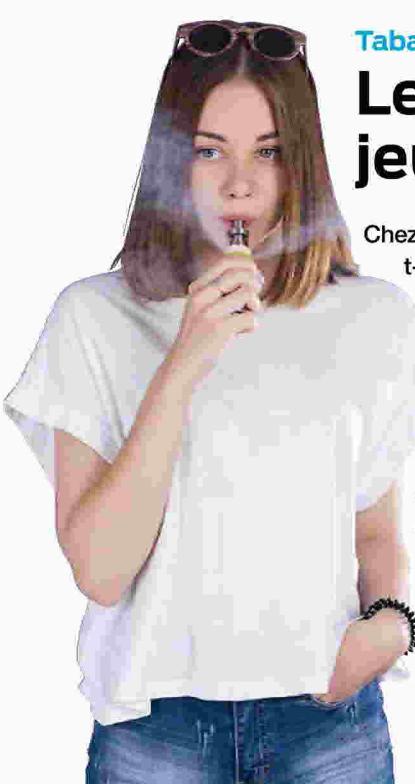


Depuis avril 2017, les entreprises agroalimentaires peuvent apposer sur leurs emballages ce logo. Il répartit les produits en cinq classes – du vert pour ceux de très bonne qualité nutritionnelle au rouge foncé pour ceux dont il vaut mieux limiter la consommation.

ÉCHOS DE LA RECHERCHE

Rupture d'anévrisme, la piste génétique

3 % de la population est concernée par un anévrisme cérébral, une anomalie qui se caractérise par la dilatation de la paroi d'une artère du cerveau. Des chercheurs de l'Institut du thorax et du CHU de Nantes viennent de montrer qu'il pouvait être provoqué par la mutation d'un gène spécifique. Une découverte importante, car une rupture d'anévrisme provoque une hémorragie dont les conséquences peuvent s'avérer très graves. Ces travaux ont donné lieu au dépôt d'un brevet. Objectif visé : développer un test sanguin pour diagnostiquer plus facilement les anévrismes (on procède aujourd'hui par IRM) et évaluer le risque de rupture.



Tabagisme

Le vapotage des jeunes fait débat

Chez les jeunes, la cigarette électronique augmente-t-elle le risque de devenir ensuite fumeur ? C'est en tout cas ce que suggère une étude publiée dans une revue scientifique américaine de référence (*JAMA Pediatrics*). Une étude qui ne convainc pas le Pr Dautzenberg, fervent défenseur de l'e-cigarette comme outil de sevrage tabagique. « Cette étude ne présente pas les données des jeunes qui ont expérimenté la cigarette classique. Or, on sait qu'expérimenter la cigarette classique augmente davantage le risque de devenir fumeur régulier que le fait d'expérimenter l'e-cigarette ». En attendant de trancher ce débat, on rappellera que la loi française interdit la vente d'e-cigarettes aux mineurs. **II** V. N.S.



Isabelle Arnulf Chef du service des pathologies du sommeil à l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière AP-HP Paris

Les écrans empêchent-ils vraiment de dormir ?

« Oui, les écrans empêchent de s'endormir et provoquent un sommeil plus instable, des réveils nocturnes... À la différence des anciennes télévisions, les écrans à LED des ordinateurs, tablettes, smartphones mais aussi de la plupart des téléviseurs produisent une lumière bleue qui bloque la synthèse de la mélatonine, l'hormone du sommeil. Sécrétée à la tombée du jour, la mélatonine prépare l'organisme au sommeil. Sans elle, notre métabolisme nocturne est perturbé, avec de vrais risques chez les enfants et les adolescents (problèmes de mémorisation et de croissance). Outre éviter les écrans le soir, il y a deux solutions techniques : télécharger gratuitement le logiciel Flux, qui remplace au cours de la journée la lumière bleue de l'écran par du jaune, ou s'équiper de lunettes filtrantes pour le bleu. » **II**



Alimentation

Le sushi à emporter, quel cocktail !

Ces petites tranches de poisson cru posées sur un bloc de riz vinaigré plaisent. 22 % des Français en consomment au moins une fois par mois (TNS Sofres-2016). Manger japonais bénéficie d'une aura de cuisine saine et plutôt diététique. Pourtant, à lire les listes d'ingrédients des boîtes de sushis et autres makis industriels vendus dans les grandes enseignes, on peut en douter.

À commencer par l'omniprésence du très bon marché sirop de fruc-

tose-glucose, néfaste en cas de consommation trop fréquente. Ce substitut de sucre est mis en cause dans la survenue de pathologies telles que le diabète et l'obésité. Sur les étiquettes, on trouve aussi de la mélasse, une mixture issue du raffinage de la canne à sucre ou de la betterave et, dans certains assortiments de sushis et makis, une pléthora d'additifs tels que des conservateurs et des acidifiants. D'où l'importance de bien regarder les composants... **II P.C.**

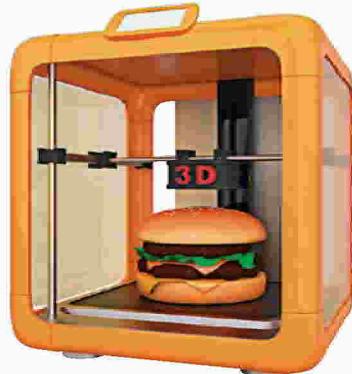
Innovation

Imprimer ses aliments en 3 D

Raviolis, chocolats, crêpes, bonbons...

Ces aliments et bien d'autres peuvent aujourd'hui sortir d'une imprimante 3D spécifique. Longtemps restée au stade du prototype, cette machine connaît un développement commercial dans plusieurs pays comme les États-Unis et l'Italie, du moins pour un usage professionnel. Le principe consiste à réduire des ingrédients bruts (chocolat, viande, etc.) sous forme de liquide ou de pâte afin qu'ils puissent être chargés dans des seringues ou des capsules. Selon une recette préprogrammée, les composants alimentaires sont alors extrudés à l'aide d'une tête d'impression. Si la plupart des plats sont consommables à la sortie de l'imprimante, ceux qui utilisent notamment de la viande et du pain doivent être ensuite cuits ou grillés. Le temps d'impression va de quelques minutes à une vingtaine de minutes pour les sculptures en chocolat, par exemple.

D'après les fabricants, l'imprimante alimentaire 3D devrait permettre de réduire les déchets en cuisine, de personnaliser les aliments, de mettre en place des régimes optimisés ou encore d'adapter la texture des aliments pour les personnes âgées. Une telle machine devrait bientôt être en vente sur le marché français, au prix avoisinant – tout de même – les 4 000 €. **II P.C.**



Hand-spinners

Gare aux piles bouton !

Les hand-spinners, ces toupies à main très prisées des enfants, peuvent contenir des piles bouton quand ils sont en version lumineuse. Problème : si le compartiment à piles n'est pas sécurisé, ces petites piles peuvent occasionner de graves accidents, mettent en garde les autorités de santé. Elles peuvent être avalées, inhalées ou introduites dans un orifice naturel, par de jeunes enfants.



Choix
de
60
millions
de consommateurs

Le meilleur rapport qualité-prix

Planteur des Tropiques

Intermarché

0,21 € la capsule | **14/20**

À un prix raisonnable (pour du café en capsules), ce café a séduit nos dégustateurs autant par son goût que par sa couleur, son odeur et l'épaisseur de sa mousse. De plus, 60 % de son café (100 % arabica) est certifié Rainforest Alliance.



Certifié bio et commerce équitable

Café royal | Owemba

0,31 € la capsule | **13,5/20**

Ce café 100 % arabica, origine Ouganda, a été parmi les plus appréciés lors de la dégustation. Il bénéficie, en outre, d'une double certification, Bio et Fair Trade/Max Havelaar.



CAFÉ POUR CAFETIÈRES NESPRESSO

Le grand match des capsules expresso

La concurrence fait rage au rayon des capsules de café compatibles avec les machines Nespresso. Nous avons dégusté 15 références et étudié leur impact environnemental. Certaines marques parviennent à damer le pion aux capsules originales Nespresso.

Plus besoin de se rendre au café du coin pour déguster un petit noir. En une vingtaine d'années à peine, la plupart des foyers français se sont équipés, en sus de la traditionnelle cafetière filtre, d'une machine expresso. Si bien que ce sont désormais les dosettes qui tirent le marché français du café, actuellement de 2 milliards d'euros et en constante progression - elles représentent déjà 43,9 % du café vendu en grandes surfaces, contre 36,3 % pour le café moulu, 17,1 % pour l'instantané et 2,7 % pour les grains.

UNE OFFRE FOISONNANTE

C'est Nespresso, marque du groupe Nestlé, qui a, la première, réussi à fidéliser les consommateurs en imposant l'usage de ses propres capsules, disponibles sur Internet et dans quelques points de vente, pour ses machines Nespresso Original. Six à huit fois plus chères à la tasse que le café moulu, ces capsules sont extrêmement rentables. Mais la chute d'un de ses brevets dans le domaine public, en 2012, a mis fin au monopole de Nestlé. Et des obligations imposées par l'Autorité de la concurrence en 2014 ont accéléré l'arrivée de concurrents sur ce marché "compatible Nespresso". L'offre est aujourd'hui foisonnante.

Si elles reprennent les codes de l'original (qualité du café, capsules de couleur), les "compatibles" ont un positionnement moins élitaire. Vendues en grandes surfaces, ces capsules sont plus abordables : souvent moins de 0,30 € l'unité, voire de 0,20 € pour cer-

taines, contre 0,35 à 0,45 € pour Nespresso. Au point que l'on peut s'interroger sur l'intérêt de s'offrir l'"original"... Notre essai oppose une capsule Nespresso (Volluto) à 14 concurrents. La plupart (11 des références testées) sont 100 % arabica - l'absence de mention sur les autres laissant penser à un mélange incluant au moins une part de robusta, moins fragile mais aussi moins goûteux. Mais seules trois affichent une origine bien précise (Ouganda, Éthiopie ou Bolivie).

Avec quel impact sur le goût ? Nombre de capsules de marques concurrentes de Nespresso sont très appréciées. C'est du moins ce que montre notre dégustation à l'aveugle. Nous nous sommes aussi penchés sur le respect de l'environnement. Car les machines à capsules ont un défaut majeur : chaque café devient générateur de déchets difficiles à recycler.

UNE DÉMARCHE PLUS ÉQUITABLE ?

C'est en particulier le cas des capsules en aluminium - c'est le matériau utilisé notamment par Nespresso, ce qui vaut à la marque d'être régulièrement épingleée. Et ce n'est pas tout : d'après l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), le mode de production du café présente également un impact non négligeable sur le changement climatique et les écosystèmes. Les marques l'ont bien compris, qui affichent de plus en plus souvent des labels certifiant une démarche environnementale ou équitable. Des labels plus ou moins sérieux, selon les cas. //

CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nos tests

Cet essai a été réalisé en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Notre échantillon est composé de 15 références de capsules compatibles avec les cafetières Nespresso, d'intensité comparable. Il s'agit de cafés présentés comme doux ou d'une intensité relativement basse.

• DÉGUSTATION

La note attribuée aux capsules repose sur cet aspect. Préparés dans des machines Nespresso Original, les cafés ont été testés, de façon anonymisée, par 61 personnes non entraînées à l'analyse sensorielle. Cette dégustation a eu lieu dans des locaux aménagés en cabines individuelles conformes à la norme NF EN ISO 8589.

• CERTIFICATION DU CAFÉ

L'avis sur les labels affichés par les capsules est fondé sur l'expertise de l'Ademe. Un bonus de 0,5 point a été intégré à la note globale obtenue par les produits présentant les certifications les plus sérieuses.

• IMPACT ENVIRONNEMENTAL
Un questionnaire sur la gestion des déchets a été envoyé à chaque fabricant. Il porte sur la composition et le traitement éventuel des capsules usagées (recyclage...). Cet aspect n'est pas pris en compte dans la note.

- + + + 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



	LOBODIS Bolivie	PLANTEUR DES TROPIQUES (Intermarché)	AUCHAN Classico	CAFÉ ROYAL Owemba OUGANDA	NESPRESSO Volluto	L'OR Delizioso
Prix indicatif par capsule	0,40 €	0,21 €	0,29 €	0,31 €	0,35 €	0,31 €
Type de café	Non précisé	Arabica	Non précisé	Arabica	Arabica	Non précisé
Matériaux de la capsule						
Partie principale	Plastique	Plastique	Plastique	Plastique	Aluminium	Aluminium
Opéricle	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium
Filière spécifique de collecte après usage	(1)	Non	Non	Non	Oui	Oui
Avis sur les certifications liées au café						
	+ +	+ +	-	+ +	-	+ +
	Bio ⁽²⁾ , Fairtrade Max Havelaar (100 % du café) ⁽³⁾	Rainforest Alliance Vérifié (60 % du café) ⁽³⁾	-	Bio ⁽²⁾ , Fairtrade Max Havelaar (100 % du café) ⁽³⁾	AAA Sustainable quality (100 % du café) ⁽⁴⁾	UTZ ⁽³⁾
Dégustation						
Couleur	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +
Épaisseur de la mousse	+ +	+ +	+ +	+	+ +	+ +
Odor	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +	+ +
Goût	+ +	+ +	+ +	+	+	+
Note globale	14,5/20	14/20	14/20	13,5/20	13,5/20	13,5/20

(1) Le fabricant n'a pas répondu au questionnaire que nous lui avons envoyé. (2) Label officiel public. (3) Label privé. (4) Label privé auto-déclaré.

Les marques de distributeurs n'ont pas à rougir

Parmi les 15 références de capsules testées, on remarque d'abord une grande diversité dans les prix : ils varient du simple au double – 17 centimes d'euro la capsule pour Bellarom (Lidl) contre 35 centimes d'euro pour Nespresso Volluto et même 40 centimes d'euro pour le café haut de gamme Lobodis. Vu le faible écart dans la notation globale (3 points entre le premier et le dernier du classement), on peut considérer que les marques de distributeurs s'en tirent très bien face aux poids lourds du marché.

Le flou sur les origines

La plupart des marques testées (11 sur 15) affichent la couleur quant au type de café utilisé, avec la mention « 100 % arabica ». Mais elles sont moins claires sur l'origine géographique de leurs produits – mis à part Café royal Owemba 100 % Ouganda, U Bio Éthiopie et Lobodis Bolivie.

Plusieurs marques noient le poisson avec des mentions volontairement floues telles

que « Amérique et Afrique » (Legal Eléanza) ou « Hauts plateaux » (Bellarom Espresso).

Un goût globalement satisfaisant

Les quinze capsules ont plutôt été appréciées de nos dégustateurs. Le Nespresso Volluto est devancé par plusieurs concurrents, notamment Lobodis Bolivie et Auchan Classico. Pour ces deux références, le pourcentage de dégustateurs prêts à les consommer à nouveau est élevé – respectivement 77 % et 75 %. Les capsules Planteur des tropiques (Intermarché) et Carrefour doux ont également été jugées « Bon » pour leur goût.

→ **Les deux marques qui ont le moins séduit** sont Méo biologique et San Marco Milano. L'odeur de ce dernier, notamment, a déçu, au contraire de Café royal Owemba, Planteur des tropiques et Lobodis Bolivie. Du point de vue de l'épaisseur de la mousse, c'est Planteur des tropiques et Nespresso Volluto

qui se distinguent, quand Bellarom espresso et U bio Éthiopie sont un peu en retrait.

Encore insuffisants, les efforts environnementaux

Neuf références sur quinze affichent une certification liée au mode de produc-





CARTE NOIRE	CARREFOUR	MALONGO	BELLAROM	PLANTATION	U BIO	LEGAL	MÉO	SAN MARCO
Doux	Doux	Espresso des petits producteurs	(Lidl) Espresso	Marque Repère Subtil	Éthiopie	Eleganza	Biologique	Milano
0,35 €	0,23 €	0,33 €	0,17 €	0,18 €	0,25 €	0,30 €	0,34 €	0,30 €
Arabica	Arabica	Non précisé	Arabica	Arabica	Arabica	Arabica	Arabica	Arabica

Plastique	Plastique	Plastique	Plastique	Plastique	Plastique	Plastique	Plastique	Plastique
Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium	Aluminium
Non	Non	(1)	(1)	(1)	Non	(1)	Non	Non
–	–	++	++	–	++	–	++	–
–	–	Fairtrade Max Havelaar (100 % du café) ⁽³⁾	UTZ ⁽³⁾	–	Bio ⁽²⁾	–	Bio ⁽²⁾ , Fairtrade Max Havelaar (100 % du café) ⁽³⁾	–

++	++	++	++	++	++	++	++	++
+	++	++	+	+	+	++	++	++
++	++	+	+	+	+	+	+	+
+	++	+	+	+	+	+	+	+
13,5/20	13,5/20	13/20	13/20	13/20	12,5/20	12,5/20	12/20	11,5/20



tion du café, dont huit sont jugées sérieuses par l'Ademe, parce qu'elles reposent sur des critères clairs. Café royal Owemba, Lobodis Bolivie et Méo biologique, bénéficient même d'une double certification : bio et commerce équitable.

À noter que la certification Rainforest Alliance affichée par Planteur des tropiques ne concerne que 60 % de son café !

→ **Près de la moitié des marques testées sont jugées "Insuffisant"** sur ce critère, soit parce qu'elles ne présentent aucune certification attestant d'un effort pour réduire l'impact environnemental, soit parce que celle affichée manque de transparence : c'est le cas de Nespresso Volluto, avec son label autodéclaré AAA Sustainable Quality.

La gestion des déchets n'est pas encore une réalité

Sur la question de la gestion des capsules usagées, les deux tiers des fabricants ont répondu à notre questionnaire. Les deux

marques produisant des capsules en aluminium, Nespresso et L'Or, sont les seules à avoir mis en place une filière spécifique de collecte des capsules usagées. Difficile, toutefois, d'évaluer la réalité de ce recyclage, qui dépend de l'efficacité de la collecte, bien inférieure à 100 %.

→ **Nespresso annonce un réseau de 5 500 boutiques Nespresso ou partenaires**, où les capsules usagées peuvent être déposées. Une démarche qui peut s'avérer assez contraignante. L'Or, de son côté, réserve son programme de recyclage aux consommateurs ayant acheté leurs capsules en ligne. Ils peuvent bénéficier d'un service de collecte à domicile. Les deux marques déclarent par ailleurs s'appuyer sur la filière de recyclage des petits métaux gérée par les municipalités.

→ **Parmi les marques proposant des capsules en plastique**, aucune n'offre de filière spécifique de recyclage, bien que Planteur des Tropiques et U bio affirment y réfléchir. Lesquels privilégier pour réduire l'impact en termes de déchets ? S'il n'est pas recyclé,

l'aluminium affecte davantage l'environnement que le plastique. Le mieux est donc d'utiliser les filières de collecte des capsules en aluminium ou, à défaut, de changer pour des capsules en plastique. Naturellement, ce choix ne vaut que si l'on est attaché à l'utilisation d'une cafetière à capsules. Le choix le plus "vert" restant, de loin, l'usage de café en vrac... ||

HÉLÈNE COLAU
Ingénieur : CHARLES BABIN

RETROUVEZ CE DOSSIER
LE 7 MARS 2018 DANS

LA QUOTIDIENNE



Présentée par MAYA LAUQUÉ et THOMAS ISLE
du lundi au vendredi
à 11 h 45 en direct sur France 5

Les dessous des labels

L'essentiel de l'impact environnemental du café tient à son mode de production. Il est donc conseillé d'acheter du café porteur d'une certification. Mais toutes ne se valent pas. Le point sur leur intérêt et leurs limites.



AGRICULTURE BIOLOGIQUE

Ces deux labels publics (le logo français AB et son équivalent européen, la feuille étoilée) garantissent qu'aucun engrais ou pesticide de synthèse n'a été utilisé. Ces labels se concentrent sur un mode de production respectueux de l'environnement et ne prennent pas en compte les conditions de travail des paysans.



UTZ Ce label privé est attribué à des producteurs respectueux du droit du travail, garantissant aux paysans l'accès à l'éducation et la santé. Il valorise la notion d'efficacité, considérant que la production de volumes élevés à faible coût relève le niveau de vie des communautés agricoles. Les produits UTZ peuvent recevoir des engrais et pesticides chimiques, même si les méthodes alternatives sont encouragées.



FAIRTRADE/MAX HAVELAAR

Cogéré par un groupement d'ONG et de représentants de producteurs, ce label vise à créer des conditions propices au développement de communautés rurales en Amérique latine, en Asie et en Afrique en leur assurant des conditions commerciales plus justes, grâce à des prix minimums garantis.

S'il ne cible pas spécifiquement la protection de l'environnement, dans les faits, de nombreux produits labellisés Fairtrade/Max Havelaar sont également bio. C'est le cas de trois marques de capsules parmi celles testées.



RAINFOREST ALLIANCE

Ce label promeut une agriculture durable via la préservation de l'environnement (respect du sol et des ressources en eau) et des conditions de travail des paysans, auxquels il garantit un salaire décent ainsi que l'accès aux soins et à l'éducation. L'utilisation des pesticides est réduite, mais pas interdite, et les cultures transgéniques évitées.



AAA SUSTAINABLE QUALITY

Ce label privé a été lancé en 2003 par Nespresso, en collaboration avec Rainforest Alliance. Aucun référentiel n'étant disponible sur le site de la marque, les critères de ce label ne sont pas connus avec précision, ce qui ne permet pas de garantir un produit plus respectueux de l'environnement. La marque met en avant « *des idées émergentes en matière de qualité, de productivité et de durabilité, en tenant toujours compte des paramètres sociaux, environnementaux et économiques* ». □ H. C.



Buvez plus vert

Quelques gestes simples permettent de réduire l'impact environnemental de votre café. L'idéal est de préférer le café en vrac aux dosettes et les dosettes souples en papier aux capsules. Ensuite, priviliez une tasse lavable à un gobelet jetable et lavez-la en limitant l'usage d'eau chaude et de détergent. Si vous achetez des capsules en aluminium, rapportez-les au point de vente ou déposez-les dans un bac de recyclage (si c'est possible dans votre commune). Enfin, choisissez une cafetière économique en électricité (voir notre essai n°532, décembre 2017), proposant des pièces de rechange, et ne la laissez pas en marche plus longtemps que nécessaire.



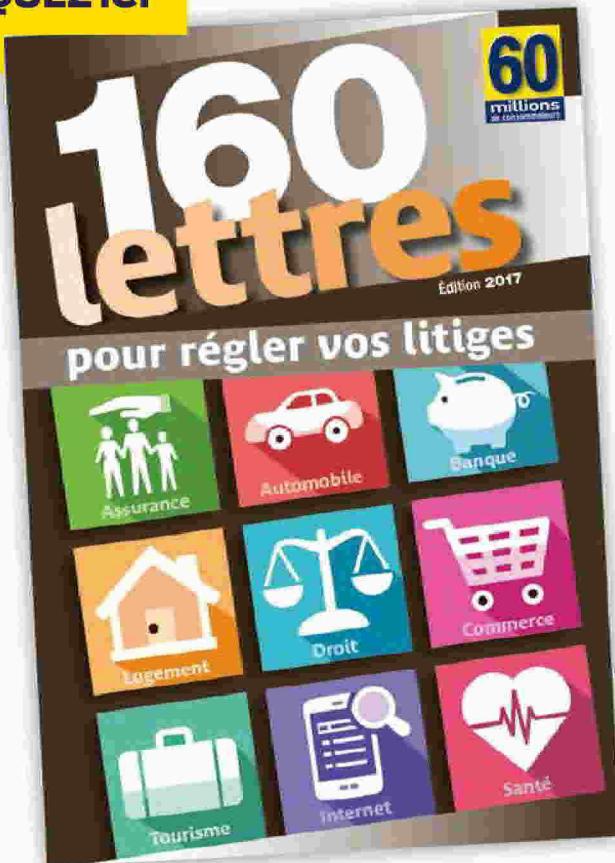
- Pour ce qui est du goût, les marques de distributeurs tiennent largement la comparaison avec les grandes marques, et notamment Nespresso, à des prix jusqu'à deux fois moins.
- L'impact environnemental des déchets liés aux cafés en capsules reste considérable, et les filières de recyclage doivent encore être développées.



60
millions
de consommateurs

ACHAT EN LIGNE
CLIQUEZ ICI

Assurance
Automobile
Banque
Commerce
Droit
Énergie
Internet
Immobilier
Loisirs
Santé
Transports



LE GUIDE DES 160 LETTRES

Un gain de temps pour obtenir
gain de cause !

Vrais litiges ou simples contrariétés, ce guide très précieux recense désormais 160 situations de la vie courante qui nécessitent de savoir rédiger des courriers dans le respect de certaines règles : frais indûment facturés par un fournisseur indélicat, déclaration de vol, fermeture d'un compte bancaire, résiliation d'une assurance, mise en demeure d'un artisan incompétent, annulation de voyage, demande d'indemnisation... : vous n'aurez plus qu'à recopier et à signer.

BON DE COMMANDE

J'indique mes coordonnées :

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours à réception de votre commande.

À compléter et à renvoyer dans une enveloppe non affranchie à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements
Autorisation 73405 - 60439 Noailles Cedex

EXCLUSIF

OUI, je souhaite commander
un exemplaire du guide
"160 lettres pour régler vos litiges".

12€
+ 1 € de frais
de port

Ci-joint mon règlement de 13 €

[Prix 12€ + 1 € de frais de port] par :

Chèque bancaire à l'ordre de 60 Millions de consommateurs

CB - N° de carte Date d'expiration Date et Signature obligatoires

Cryptogramme (Notez les 3 derniers chiffres du n° inscrit au dos de votre carte.)

Je recevrai l'ouvrage sous un délai de 2 semaines à réception de mon bon de commande.

Offre valable jusqu'au 30/04/2018



Conformément à la loi « Informatique et libertés », vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant auprès du service Abonnements. Ces données peuvent être communiquées à des organismes extérieurs. Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case



Choix
de
60
millions
de consommateurs

coradrive.fr

**Commande rapide et
produits livrés en bon état**

Cora Drive | 15,5/20

Une passation de commande rapide, une accessibilité à la borne de retrait particulièrement appréciée par nos clients mystère et des produits en bon état... Voilà un drive qui remplit très bien sa mission. Dommage qu'au moment du retrait, la vérification des produits fragiles ne soit pas systématique.

chronodrive

**Un drive qui
soigne l'accueil**

Chrono Drive | 15,5/20

Rien à redire sur l'accès et l'attente au drive, ni sur le bon état des produits livrés. Si le site est jugé clair, un petit bémol sur la disponibilité des produits qui n'est pas toujours optimale. Par ailleurs, l'accueil a été apprécié.

COMMANDES EN LIGNE

Les courses en drive, ça roule bien ?

Passer commande sur Internet puis récupérer ses courses d'un coup de voiture est devenu une pratique courante pour le consommateur. En quelques années, le drive a gagné ses galons. Nous avons scruté les qualités et les défauts de ce service auprès des neuf principales enseignes du marché.

Plutôt que d'arpenter les rayons des grandes surfaces en poussant un lourd chariot, de plus en plus de consommateurs choisissent de faire leurs courses en drive. À ce jour, un ménage sur quatre utilise notamment ce moyen pour ses achats alimentaires. La démarche est simple : une fois la commande passée sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone, le client récupère ses courses à un point de retrait, quelques heures ou quelques jours plus tard. Elles sont généralement chargées directement dans le coffre du véhicule par un employé du drive. Au total, il faut - théoriquement - moins de cinq minutes sur place pour "faire" ses courses.

LA FRANCE, CHAMPIONNE EUROPÉENNE DU DRIVE

Jusque dans les années 2000, les clients réfractaires aux courses en magasin se faisaient livrer à domicile, moyennant des frais parfois non négligeables. Une solution devenue aujourd'hui minoritaire comparée à l'usage du drive, inauguré en 2004 avec Chronodrive. La France s'affiche d'ailleurs comme la championne européenne en la matière, avec plus de 4 000 sites recensés en mai 2017 dans la base de données Nielsen Trade Dimensions.

Ces espaces créés par les distributeurs, Intermarché en tête, comportent des pistes pour les véhicules et des bornes de retrait ; certains drives sont accolés à un magasin existant, d'autres sont des entrepôts créés ex-nihilo, appelés « drives

déportés » dans le jargon professionnel. Le préparateur rassemble la commande en suivant un circuit prédéfini parmi des milliers de références ou en puisant dans les réserves du magasin. Quelle que soit la forme, plus de 88 % des hypermarchés proposent désormais la solution drive à leur clientèle.

CHARGEMENT FACILITÉ DE PRODUITS LOURDS

En choisissant ce service, les consommateurs n'achètent pas forcément les mêmes produits qu'en magasin. Selon les relevés du groupe Nielsen, les courses en drive privilégient les produits lourds comme les packs d'eau en bouteille, de soft drinks ou de bières. Un service gratuit, des promos chaque semaine, un paiement au retrait ou en ligne, un chargement facilité, les mêmes prix généralement que dans l'hyper ou le supermarché... Cela paraît presque trop beau !

Si notre essai mené avec des enquêteurs mystère confirme une vraie satisfaction du client, il pointe aussi les grains de sable dans les rouages du drive : un choix de produits parfois réduit, des paniers souvent incomplets ou encore des dates limites de consommation un peu "limites" justement. Quant aux conditions de travail des employés, les retours que nous avons eus ne stigmatisent aucune des neuf enseignes étudiées. Si ce n'est un rythme parfois soutenu entre deux coffres de voiture à charger, ce qui souligne l'équilibre précaire, encore une fois, entre le bien-être au travail et la satisfaction des clients. //

CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nos tests

Neuf enseignes ont été testées selon le principe du client mystère, entre le 17 novembre et le 8 décembre 2017. Chaque enseigne a fait l'objet de 8 à 12 visites, en tenant compte des disparités d'implantation.

- Chaque panéliste passait la commande d'un panier de 20 références pour un montant de 60 € : des produits lourds (packs de lait, d'eau, etc.), des produits fragiles (œufs, bouteille d'huile, chips, etc.) ;

- des fruits et légumes ; des produits frais (viande de bœuf hachée, poisson, pâtisseries maison, voire industrielles) et surgelés (haricots verts) ; des produits ménagers et cosmétiques (désodorisant aérosol, assouplissant, etc.).

- Un premier questionnaire sur l'ergonomie du site et la passation de commande était rempli par le client mystère, tout de suite après la commande.

- Une fois la commande récupérée, un second questionnaire portait sur le retrait au drive (logistique et accessibilité, vérification de la fraîcheur des produits, respect de la liste), la qualité des produits (état, dates limites de consommation) et la satisfaction (amabilité du personnel, explications en cas de produits manquants ou substitués).

Une mission plutôt bien assurée par les enseignes

Notre essai porte sur les neuf principales enseignes de drive, toutes liées à un distributeur classique (E.Leclerc ou Auchan...), à l'exception de Chronodrive, qui fonctionne seulement par Internet.

Des sites de commande parfois incomplets

→ **L'ergonomie** a plutôt satisfait nos enquêteurs, même si l'aide en ligne n'est pas toujours aisée à trouver ni à utiliser. Quant au moteur de recherche, il est le plus à la peine en mode « recherche libre » sur le site de Leader Drive, d'Intermarché et de Courses U notamment. Les formalités d'enregistrement du compte client (facilité, rapidité, etc.) semblent aussi plus ardues pour le site Leader Drive.

→ **La passation de commande** a été évaluée selon une dizaine de critères. Pour la première commande (enregistrement du compte

client et du moyen de paiement inclus), il faut compter moins de trente minutes en moyenne ; les sites de Cora, Carrefour et Courses U étant jugés les plus rapides. Par ailleurs, les consommateurs soucieux d'informations sur les produits (huile d'olive, pâtisseries, viande hachée, raisin et poisson frais en priorité) restent sur leur faim, particulièrement avec Leader Drive.

→ **Les photos des produits** sont appréciées de façon très variable. Enthousiasme pour Carrefour, quand Chronodrive, Intermarché, E.Leclerc et Casino se voient reprocher des images trop petites, impossibles à zoomer, peu lisibles et aux couleurs fades.

→ **Le choix du créneau horaire** de retrait satisfait la majorité des enquêteurs ; en revanche, la variété des produits n'est pas jugée optimale sur les sites de Leader Drive, d'E.Leclerc, d'Intermarché et d'Auchan.

- ⊕ ⊕ ⊕ 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.

coradive.fr

	CORA DRIVE
Utilisation du site (30 %)	⊕ ⊕
Ergonomie	⊕ ⊕
Passation de la commande	⊕ ⊕
Retrait au drive (30 %)	⊕ ⊕
Logistique et accessibilité	⊕ ⊕ ⊕
Vérification des produits	⊕
Respect de la liste	⊕
Produits livrés (30 %)	⊕ ⊕ ⊕
État des produits	⊕ ⊕ ⊕
Date limite de consommation	⊕ ⊕ ⊕
Satisfaction des panélistes (10 %)	⊕ ⊕ ⊕
Note globale (100 %)	15,5/20

→ **Des produits non proposés.** Plus ennuyeux, 61 % des enquêteurs n'ont pas pu commander la totalité de la liste d'achats (20 références standards fixées par nos soins), en particulier chez Auchan (moins de 15 % de commandes complètes). Satisfait à l'inverse pour Cora. Comme lors de notre précédente étude de services drives (n° 479, février 2013), ce sont les produits frais qui manquent le plus souvent, notamment les pâtisseries, le poisson et la viande de bœuf hachée. Enfin, une minorité seulement des sites demande l'accord préalable du client (une case à cocher) pour substituer des produits éventuellement indisponibles après commande par d'autres équivalents. Aucune demande de ce type n'apparaît sur les sites Cora, Leader et Chronodrive.

Qui est le moins cher ?

Pas de différence de prix avec les magasins

« La règle générale est le prix identique entre le drive et le magasin physique, même s'il existe ponctuellement des différences sur une même référence », explique Olivier Dauvers, spécialiste de la grande distribution. Par ailleurs, le nombre de produits en promotion étant moins élevé en drive cela peut créer des écarts à la caisse. Seul Carrefour a choisi de proposer, depuis deux ou trois ans, des prix systématiquement plus bas dans ses drives. Olivier Dauvers estime « qu'il serait plus logique de voir l'inverse, à savoir que les amateurs de drive paient une petite plus-value au nom du service rendu. »

Selon l'indice mensuel Distri-Prix de janvier dernier (réalisé par les Editions Dauvers et A3 Distrib), les drives de E.Leclerc affichent les prix les plus bas. À l'autre extrémité, on trouve Casino. □



Lors du retrait, la vérification des produits parfois bâclée

Cette étape va de la visibilité de la borne de retrait au chargement par les employés du drive, en passant par l'état des produits.

→ **Le point de retrait des courses est, globalement, trouvé facilement.** Les reproches enregistrés concernent surtout les drives accéssibles à un super ou hypermarché traditionnel.

Ainsi un client de Leader Drive regrette la « difficulté pour trouver l'entrée de l'enseigne » ou encore le « petit emplacement pour la voiture. »



CHRONODRIVE	AUCHAN DRIVE	E. LECLERC DRIVE	COURSES U DRIVE	CARREFOUR DRIVE	LE DRIVE INTERMARCHÉ	CASINO DRIVE	LEADER DRIVE
++	++	++	++	++	++	++	+
++	++	++	++	++	++	++	+
+	+	++	++	++	++	++	+
++	++	+	-	-	-	-	-
+++	+++	++	++	++	++	++	+
+	+	-	-	--	--	--	--
++	++	+	+	-	+	-	-
++	+++	+++	+++	+++	++	+	++
++	+++	+++	+++	+++	++	+++	+++
+++	+++	+++	+++	+++	+++	--	-
+++	++	++	++	++	+	+	++
15,5/20	15/20	14,5/20	14/20	13,5/20	13/20	12/20	11/20

→ **Bon point sur la rapidité et l'amabilité du personnel.** Le temps total passé au drive est inférieur à dix minutes. L'ensemble des enquêteurs a salué l'efficacité du chargement des courses; toutefois, dans 10 % des cas (Courses U et, dans une moindre mesure, Intermarché), le client a dû effectuer lui-même le chargement. Et dans 17 % des cas, l'employé du drive charge une partie seulement des produits, et pas les plus lourds.

→ **La liste est rarement respectée dans sa totalité.** Carrefour, Casino et Leader sont les plus mauvais élèves sur ce critère. En outre, dans 28 % des cas, l'employé du drive n'a pas indiqué qu'un produit manquait ou bien qu'il avait été remplacé par une référence équivalente. « Un produit manquant (œufs) a été remplacé par un produit plus cher facturé à son prix et non pas à celui du produit manquant », note une enquêtrice sur Carrefour Drive. Idem sur les conditions de remboursement, rarement expliquées lors du retrait.

→ **La vérification des produits fragiles comme les articles frais est décevante.** À la question « Vous a-t-on montré certains produits et demandé s'ils vous convenaient ? », que nous avons posée à nos enquêteurs mystère, les réponses sont très disparates selon le type de produits. Ainsi, aucune approbation n'a été demandée pour les œufs chez Courses U et Leader Drive, ni pour le raisin chez Leader, Carrefour et Casino.

Les produits livrés le plus souvent en bon état

→ **Malgré l'absence fréquente d'emballage spécifique** pour les produits fragiles (huile d'olive, pain de mie, fruits, petits suisses, viande, poisson...), la grande majorité des produits sont heureusement en bon état. Ponctuellement, les enquêteurs ont retrouvé ici un paquet de chips écrasé, là une boîte d'éclairs renversée, là encore un paquet de biscuits ouvert.

→ **Les dates limites de consommation (DLC) et les dates de durabilité minimale (DDM)** sont satisfaisantes pour la grande majorité des produits. Mais il est inadmissible de trouver des dérapages sur trois pro-

ducts fragiles sur le plan sanitaire: une viande hachée fraîche dont la DLC était dépassée de trois jours dans un Casino Drive, des œufs à la DLC dépassée d'un jour et un flan pâtissier périmé depuis six jours dans un Leader Drive.

→ **Des écarts de satisfaction constatés.** Avec une note de satisfaction globale de 9/10, Chronodrive arrive en tête sur ce critère, notamment pour « l'accueil très chaleureux ». Alors qu'un accès difficile et une amabilité toute relative du personnel ont pénalisé Casino et Intermarché. //

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : ALAIN-HENRI DUVAL



- Globalement, le service drive est apprécié par les clients, notamment la rapidité et l'amabilité du personnel.
- Les sites gagneraient à mieux informer sur les produits: il est assez rare d'obtenir une commande complète.
- Les lieux de retrait sont moins visibles dans les drives accolés aux magasins traditionnels que dans les drives « déportés ».
- Les produits frais ne sont pas toujours disponibles; les dates limites de consommation sont parfois trop courtes, voire dépassées.





ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Transport aérien

Dépenser plus pour voler plus ?



A BON À SAVOIR

Air France repense son programme de fidélité, Flying Blue. À partir du 1^{er} avril, le mode de calcul des miles change radicalement. Un système qui récompense ceux qui dépensent le plus.

Jugé complexe, voire opaque par ses utilisateurs, le programme Flying Blue avait bien besoin d'une refonte. Le nombre de miles gagnés ne sera plus seulement calculé en fonction de la distance et de la classe de réservation du billet, mais à partir de son prix, et donc du montant dépensé. Et ce compte inclut chaque service additionnel acheté sur le site d'Air France : option siège, menu ou bagage supplémentaire. La cagnotte est multipliée selon le statut du voyageur : chaque euro dépensé donnera droit à 4 miles aux membres Ivory, 6 aux Silver, 7 aux Gold et 8 aux Platinum.

VOYAGEURS EN CLASSE ÉCO PÉNALISÉS

D'un côté, on accumule des miles grâce aux prix des billets achetés, et de l'autre on gagne des « points d'expérience XP » (les « miles statut » actuels), en fonction du type de vol (domestique, moyen ou long courrier) et de la cabine choisie (Economy, Premium Economy, Business, Première

classe). Ces XP s'accumulent quel que soit le tarif payé. Au 1^{er} avril, les 15 millions de clients Flying Blue verront leur compte mis à jour automatiquement, avec la conversion suivante : 1 000 miles statut équivalent à 4 XP et un vol qualifiant à 7 XP. Autre changement : il devrait être plus facile de dépenser ses miles accumulés. Tous les sièges des vols seront accessibles à l'achat en miles, selon un barème qui doit être annoncé ce mois-ci. Et l'option « Miles & cash » permet de compléter l'achat d'un billet si l'on manque de miles.

Ce nouveau programme « récompense vraiment ceux qui paient un billet plus cher et voyagent loin », estime Yann, auteur du blog Je me fais la malle. En revanche, regrette-t-il, « le système pénalise les voyageurs en éco qui auront du mal à changer de statut, bien qu'ils soient fidèles à la compagnie aérienne ». D'après ses calculs : en 2017, 15 vols suffisaient pour passer Silver. En 2018, 15 vols en Europe donneront $15 \times 5 \text{ XP} = 75 \text{ XP}$, or il en faut 100 pour passer Silver. || CORALIE GARANDEAU

Le nouveau système

- **Le calcul des miles**
Il s'obtient en multipliant le coût du billet hors taxes par les *miles statut* (4 Ivory, 6 Silver, 7 Gold, 8 Platinum)

- **L'acquisition des XP** (anciens « miles statut »). Ils sont attribués selon la distance parcourue et la cabine de voyage.

Exemples :

- Pour un vol domestique, 2 XP en Economy, 4 XP en Premium Eco, 6 XP en Business

- Pour un vol moyen < 2 000 miles, 5 XP en Economy, 10 XP en Premium Eco, 15 XP en Business.

Deux-roues

Des vélos qui deviennent envahissants

Les nouveaux vélos en libre-service résisteront-ils au vandalisme ? Les vélos verts de la société Gobee Bike à Lille et à Reims en ont déjà fait les frais. Trois mois après son lancement, la société a annoncé début janvier qu'elle renonçait à l'exploitation de son service dans ces deux villes, mais qu'elle le maintenait à Lyon et Paris. Deux autres sociétés (O'Bike et Ofo) se sont lancées à l'automne dernier dans la capitale. La période était, il est vrai, favorable, le service public Vélib, étant fortement perturbé à l'occasion du changement de prestataire.

À la différence des Vélib, ces nouveaux vélos verts, orange ou jaunes, ne sont pas attachés à des bornes en station. Ils sont



laissés dans la rue et une application sur smartphone permet de les repérer et de les emprunter. L'idée est séduisante mais, non attachés à un point fixe, ils sont des proies faciles. Au-delà du vandalisme, leur installation pose la question de l'occupation de l'espace public. Soucieuse d'éviter « l'envahissement des trottoirs constaté dans d'autres villes en Europe ou en Asie », la Ville de Paris étudie l'instauration d'une redevance pour occupation commerciale. || F. G.

Internet

Un faux restaurant en tête de TripAdvisor

Iriez-vous dîner dans le restaurant qui possède le plus d'avis positifs en ligne ? A priori oui, sauf si cet établissement n'existe pas ! C'est le paradoxe du *Shed At Dulwich*, le « secret le mieux gardé de Londres ».

En novembre dernier, ce restaurant a atteint la première place du classement



sur TripAdvisor, sans qu'il ait la moindre existence physique. C'est le résultat d'une tromperie mise au point par un journaliste anglais pour dénoncer la désinformation dont sont victimes les internautes.

À partir du faux site de son faux restaurant, et des critiques positives de ses amis, le *Shed* se hisse en trois mois en tête des meilleures tables londoniennes, avant que la supercherie ne soit dévoilée. De quoi faire réfléchir face aux avis les plus positifs. La Répression des fraudes épingle régulièrement des professionnels qui déposent de faux avis afin de valoriser leur propre entreprise. || C. G.

EN BREF

AMEUBLEMENT

Du cuir qui n'en est pas

Lors de contrôles chez des vendeurs de meubles, la Répression des fraudes a relevé des utilisations injustifiées de la mention « cuir », ou encore l'emploi abusif du terme « simili cuir ». Cette expression n'est pas autorisée pour un produit ayant un revêtement en PVC : la mention « synthétique » doit être utilisée.

DURABILITÉ

Epson dans le collimateur

Une enquête préliminaire pour tromperie et obsolescence programmée a été ouverte contre Epson. Elle fait suite

à la plainte déposée par l'association Halte à l'obsolescence programmée, qui accuse le fabricant de réduire délibérément la durée de vie de ses imprimantes et de leurs cartouches.

CHAUSSURES

Fini, les Birkenstock sur Amazon ?



La célèbre marque de sandales Birkenstock a annoncé qu'elle cessait de vendre ses chaussures via le site Amazon. Elle accuse le géant de la vente en ligne de laisser de nombreux vendeurs tiers proposer des contrefaçons de ses modèles sur son site.



Baisse

Les smartphones

Le taux d'équipement en smartphones continue de progresser rapidement, expliquant le recul des ordinateurs : 73 % des Français en possèdent un, soit huit points de plus en un an, toujours selon le Baromètre du numérique. 79 % utilisent leur téléphone mobile tous les jours.



Hausse

Subvention

Baisse des aides au vélo électrique

Le dispositif national de prime à l'achat d'un vélo à assistance électrique (VAE) ne disparaît pas tout à fait, mais ses conditions d'obtention sont devenues très restrictives depuis le 1^{er} février. Lors de la présentation de la loi de finances, le gouvernement annonçait la mort du dispositif d'aide à l'achat d'un VAE neuf, en vigueur depuis février 2017 et qui a permis de financer plus de 250 000 vélos et de participer au développement des transports doux. Suite au mécontentement

des associations, le bonus est maintenu, mais dans une version très allégée. Il est désormais accessible seulement aux habitants des collectivités qui disposent d'une aide, à la condition qu'ils soient non imposables, et que l'aide totale ne dépasse pas 200 € et 20 % du prix d'achat. Une « *injustice pour les ruraux et péri-urbains dont les collectivités n'ont pas les moyens de financer une telle aide* », dénonce la Fédération des usagers de la bicyclette. || c. g.



Le marquage CE garantit qu'un produit est sûr

Pas forcément. Apposé sur de nombreux produits, il est souvent perçu par les consommateurs comme un label de qualité ou de sécurité, ce qu'il n'est pas. La marque CE correspond juste à l'affirmation, par le fabricant, que son produit répond aux normes européennes... « *sans qu'aucun organisme indépendant ne l'ait effectivement confirmé* », rappelle l'association de consommateurs belge Test-Achats. Ainsi elle a repéré des problèmes de sécurité sur des perceuses, des sièges pour enfants ou encore des micro-ondes arborant les deux lettres CE. Comme d'autres associations de consommateurs européennes, Test-Achats estime que l'affichage du marquage CE sur les produits est trompeur : il ne devrait figurer que dans les dossiers techniques destinés aux autorités, estime-t-elle dans une lettre à la Commission européenne. || B. D.

COMMENT FAIRE
POUR...



Se désintoxiquer de son smartphone

Vous consultez votre téléphone toutes les cinq minutes ? Normal, les applis sont conçues pour capter notre attention. Voici quelques conseils pour reprendre votre liberté.

LIMITEZ LES NOTIFICATIONS

Entre BFMTV qui affiche la dernière *news*, LinkedIn signalant les internautes qui ont vu votre profil et Spotify qui vante son offre payante, on a vite fait d'être débordé par les notifications. Rendez-vous dans les réglages du smartphone pour désactiver les sollicitations des différentes applis. Profitez-en pour supprimer aussi les notifications de réception de mails, et relevez-les manuellement.

RÉORGANISEZ L'ÉCRAN D'ACCUEIL

« *Il faut qu'il y ait un nombre minimal d'icônes dessus*, conseille Tristan Harris, un ancien de chez Google qui dénonce les stratagèmes des géants du Net pour capter notre attention. *Et il faut que*

les applis qui y sont soient des outils basiques : calendrier, GPS, etc. » Au moins celles-là ne risquent pas de vous distraire... Reléguer sur le deuxième écran, voire dans des dossiers, les icônes des applis des réseaux sociaux présente l'avantage de les rendre moins visibles.

ÉVITEZ L'APPLI FACEBOOK

Avec son fil sans fin, Facebook est l'appli chronophage par excellence qui peut justifier un traitement radical : supprimez-la ! Pour autant, vous n'êtes pas obligé d'abandonner le réseau social. À la place, consultez Facebook via le navigateur du smartphone. L'absence d'icône bleue et blanche réduit la tentation de l'ouvrir à tout moment. || BENJAMIN DOURIEZ

High-tech

Capteurs connectés : oubliez les calories !

Le printemps approche et vous songez à essayer de perdre ces quelques kilos que l'hiver vous a fait gagner ? La plupart des bracelets connectés et des applications qui surveillent votre activité physique associent le nombre de calories brûlées à un effort accompli. Hélas, la mesure n'est pas d'une précision scientifique. En effet, le calcul des calories brûlées dépend de facteurs trop variables d'une personne à l'autre.

La plupart des capteurs d'activité testés par l'association de consommateurs britannique Which? surévalue le calcul, laissant penser que l'on a brûlé plus du double du nombre de calories réellement dépensées. « La précision des données des calories brûlées dépend largement de la capacité de l'algorithme interne au capteur à interpréter vos données d'activité physique », analyse Which?. Or, chaque bracelet possède son propre algorithme propriétaire pour calculer la dépense d'énergie, à partir d'hypothèses qui



varient énormément d'une personne à l'autre : son niveau d'entraînement, son poids, sa taille ou son métabolisme...

Une équipe de l'Université de Stanford aux États-Unis, qui a notamment étudié l'efficacité des capteurs d'activité à mesurer les calories, confirmait cette imprécision en mai dernier. Ses résultats ? Sur sept appareils différents portés par 60 personnes, aucun n'a pu mesurer avec exactitude les calories brûlées, le plus précis enregistrant une marge d'erreur de 27 %, et le moins précis de 93 %. Pour calculer les calories, oubliez donc les capteurs connectés. || C. G.

Le Thermomix coûte cher en réparation

Vendu plus de 1 000 €, le Thermomix est la star des robots cuiseurs. Mais des pannes trop fréquentes et des réparations à plusieurs centaines d'euros font rager certains utilisateurs. Notre enquête en ligne, 60m.fr/thermomix

**Location de voitures**

Drivy perd en souplesse



La plateforme Drivy impose désormais un kilométrage minimal pour les locations de voitures : 100 km pour une journée et 500 km pour une semaine, afin de « simplifier les réservations ». Mais on s'éloigne du modèle initial : l'un des intérêts de la location entre particuliers était notamment de pouvoir ajuster le

prix au kilométrage. Le système se rigidifie même si l'on est encore loin des 500 km inclus d'office ou du kilométrage illimité pratiqués par les loueurs institutionnels pour n'importe quelle location. Le lecteur qui nous a alertés en se plaignant d'un service moins adapté aux petits parcours qu'il a l'habitude de réaliser, pourra se tourner vers son principal concurrent, Ouicar, qui continue à proposer des trajets de moins de 100 km. || F. G.

QUESTION AUTOMOBILE

La pêche à la prime

Les automobilistes sont incités à remplacer leur vieille voiture par une plus récente moins polluante.

Le remplacement donne droit à une prime à la conversion gouvernementale. Mais plusieurs constructeurs ont embrayé sur l'aide gouvernementale en y ajoutant une aide exceptionnelle. L'occasion était trop belle de communiquer en se montrant vertueux et en affichant des prix bas. On a ainsi vu la Twingo à 7 990 €, la Golf à 14 590 € ou la Fiat Panda à 6 490 € par mois. Attention, les conditions ne sont pas toujours les mêmes que pour la prime d'État et il y a donc un risque de ne pas pouvoir cumuler les deux. Avant tout, les automobilistes ont donc intérêt à bien étudier les modalités pratiques de la prime gouvernementale en consultant le site dédié www.primealaconversion.gouv.fr. Ce dernier rappelle notamment que la prime est accordée pour l'achat d'une occasion récente, pas seulement d'une voiture neuve. || F. G.

TRAVAUX

Peintures : gare aux allergènes !

La méthylisothiazolinone (MIT), puissant allergène, est présente dans les peintures à des concentrations non négligeables. Nos analyses de 48 pots le montrent. Les risques de réactions allergiques sont réels, car ce conservateur est aussi omniprésent dans les produits ménagers et les cosmétiques.

Sans relâche, «60» traque la présence de la méthylisothiazolinone (MIT), un conservateur très allergisant, dans les produits de consommation courante. Après les cosmétiques, les produits d'entretien ou encore les lessives, pour la première fois, c'est dans des pots de peinture que nous avons recherché la présence de ce conservateur. Au total, pas moins de 48 pots ont été passés au crible. En 2015, dans le cadre d'une étude menée dans cinq grandes villes européennes, dont Strasbourg pour la France, des chercheurs européens avaient déjà lancé l'alerte.

DES ÉTUDES EN 2015 ET 2016 SUR LE POTENTIEL TOXIQUE DE LA MIT

Cette étude pointait l'omniprésence de la méthylisothiazolinone (et d'une autre substance de la même famille, la benzisothiazolinone ou BIT, également allergisante) dans les pots de peinture à destination des consommateurs et des professionnels. Il ressortait de leurs analyses que 93 % des pots étudiés contenaient de la MIT et près de 96 %

Allergène notoire, la méthylisothiazolinone est omniprésente dans les peintures d'intérieur.

contenaient de la BIT. Plus récemment, en France, un rapport de l'Agence de sécurité sanitaire (Anses) de février 2016 consacré à la MIT citait également les peintures parmi les produits de consommation courante susceptibles de contenir ce conservateur préoccupant.

Le titre du rapport de l'Anses résume en lui-même les inquiétudes autour du potentiel toxique de la MIT : « *Méthylisothiazolinone dans les produits à usage*

CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nos résultats

Nous avons sélectionné 47 peintures blanches à l'eau et une à l'huile.

Dans chaque pot, nous avons mesuré les concentrations pour quatre conservateurs : la méthylisothiazolinone (MIT), la benzisothiazolinone (BIT), l'octylisothiazolinone (OCT) et la méthylchloroisothiazolinone (MCI).

DE LA MIT, MAIS PAS SEULEMENT

47 des 48 peintures analysées incorporent deux thiazolinones différentes. La concentration moyenne en thiazolinones totales est de l'ordre de 150 ppm sur l'ensemble des 48 pots. D'un pot à l'autre, la valeur relevée peut être inférieure à 50 ppm... ou atteindre 500 ppm.

DUR DE SE FIER AUX ÉTIQUETAGES

Huit références sur les 48 n'affichent pas tout ou partie des thiazolinones présentes dans les pots. Les fabricants doivent pourtant mentionner dans la liste d'ingrédients toute thiazolinone présente au-delà d'un certain seuil. Pour neuf peintures, c'est la mention d'alerte : « Peut produire des réactions allergiques », également obligatoire au-dessus d'un certain seuil, qui manque.

DES THIAZOLINONES AUSSI DANS DES PEINTURES ÉCOLOS

Des peintures qui bénéficient de l'Écolabel européen ou d'autres labels écologiques peuvent aussi contenir des thiazolinones, et même à des seuils assez élevés. Et certaines références labellisées ne respectent pas non plus les obligations d'étiquetage.

Dermatologues et allergologues doivent faire face à une recrudescence d'allergies de contact provoquées par la MIT.

D'après la bibliographie scientifique disponible, cette sensibilisation à la MIT s'effectue le plus souvent via les cosmétiques dans lesquels le conservateur est incorporé pour son action antimicrobienne. En 2005, la réglementation européenne a, en effet, autorisé le recours à la MIT seule (elle était jusque-là autorisée en associant un autre conservateur de la même famille) dans les cosmétiques jusqu'à une certaine concentration (0,01 % du produit fini ou 100 ppm*). Une concentration qui paraît faible mais qui n'écarte pas le risque de sensibilisation.

LA MÉFIANCE AUTOEUR DES PARABÈNES PROFITE À LA MIT

Des réactions allergiques ont bien été observées chez des personnes exposées à des concentrations très faibles de MIT, jusqu'à vingt fois inférieures à cette valeur limite de 100 ppm. « Il n'est pas possible de définir avec certitude un seuil en dessous duquel il y aurait absence de réaction cutanée [...] et ce, quel que soit le type de produit contenant de la MIT », peut-on d'ailleurs lire dans le rapport de l'Anses.

Des mises en garde sur les risques liés à une exposition chez des individus déjà sensibilisés via les cosmétiques.

En parallèle, la méfiance croissante des consommateurs vis-à-vis de certains conservateurs, comme les parabènes, a également favorisé le recours à la MIT comme conservateur de substitution.

Face à la situation, les autorités de santé européennes ont réagi à minima. Depuis le 12 février 2017, la MIT est interdite seulement dans certains produits cosmétiques, en l'occurrence ceux qui s'utilisent sans rinçage comme les crèmes et les laits pour le visage ou le corps. Mais elle reste autorisée dans tous les cosmétiques qui se rincent (gels douches, shampoings, etc.) ainsi que dans beaucoup d'autres produits de consommation courante.

Le Comité européen sur la sécurité des consommateurs (SCCS, selon l'acronyme en anglais), une instance de la Commis-

courant et risques associés de sensibilisation cutanée et respiratoire».

Cette inquiétude est nourrie par le fait qu'en France, comme dans le reste de l'Europe, dermatologues et allergologues doivent faire face à une recrudescence d'allergies de contact provoquées par la MIT. Certains spécialistes n'hésitent plus à parler « d'épidémie d'allergies » à la MIT. En France, la proportion de personnes dites « sensibilisées » à la MIT, c'est-à-dire qui développent une réaction allergique, le plus souvent sous la forme d'un eczéma de contact, après avoir été exposées à cette substance, est estimée de 2 à 4 % de la population, voire davantage. Car les chiffres diffèrent selon les sources.

web+ Retrouver les références et les résultats des 48 pots de peinture analysés sur www.60m.fr/peintures.

- + + + 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.



PEINTURE BLANCHE SATIN : MURS, PLAFONDS ET BOISERIES

	MR BRICOLAGE 1 ^{er}	RIPOLIN Attitude Foulée urbaine	BRICO DÉPÔT Peinture intérieure	DULUX VALENTINE Crème de couleur	RENAULAC	NATURA Peinture écologique
Contenance	2,5 l	2,25 l				
Prix indicatif	21,90 €	45,90 €	17,95 €	44,95 €	29,90 €	43,29 €
Prix indicatif au litre	8,80 €	18,40 €	7,20 €	18 €	12 €	19,20 €
Signes de qualité	—	—	—	—	EU Écolabel	Label Pure
Nos évaluations						
Émissions de COV ⁽¹⁾ (40 %)	++	+++	++	++	+	-
Composition en conservateurs (30 %)	++	+	+	+	+	+
Respect de la réglementation sur l'étiquetage (15 %)	+++	+++	+++	+	+++	+
Aspect de la peinture et informations sur l'étiquetage (15 %)	++	+				
Note globale (100 %)	14/20	12,5/20*	12,5/20*	12,5/20*	12,5/20	10,5/20

(1) Composés organiques volatils. (*) La note globale ne peut être supérieure à l'avis sur les conservateurs. (**) La note globale ne peut être supérieure à "Insuffisant" si l'avis sur les COV est très insuffisant.

sion européenne qui émet des avis sur la nocivité des ingrédients cosmétiques, met ainsi en garde sur les risques liés à une exposition au MIT par l'intermédiaire d'autres produits, notamment chez des personnes déjà préalablement sensibilisées à la MIT via les cosmétiques. D'où l'intérêt de s'intéresser à son utilisation dans les peintures.

Car l'incorporation de MIT dans les cosmétiques et dans les produits ménagers est de plus en plus documentée, alors que sa présence dans les peintures l'est très peu. De surcroît, cette information reste largement inconnue du grand public. Notre étude montre que la présence de la MIT (ou d'autres thiazolinones) n'est pas

systématiquement annoncée dans la liste des ingrédients, même quand elle devrait l'être. La réglementation exige, en effet, de l'indiquer au-delà d'une certaine concentration. De plus - et c'est un des enseignements majeurs de notre étude - les doses de thiazolinones mesurées peuvent varier de un à dix, d'un pot à l'autre.

Ces résultats posent forcément la question des risques liés à la présence de MIT

et des autres thiazolinones dans des peintures destinées à être appliquées du sol au plafond, et dans toutes les pièces de la maison.

DES MURS JUSTE PEINTS... ET DES RÉACTIONS CUTANÉES

De plus, ces conservateurs peuvent se retrouver dans l'air intérieur. Une fois la peinture appliquée sur les murs, une exposition peut donc s'opérer par « voie aéroportée », pour reprendre le terme des experts. Eczéma localisé sur le visage, le plus souvent... des cas de sensibilisation cutanée à la MIT, ou de réactions cutanées chez des personnes déjà allergiques au MIT, ont ainsi été rapportés dans la littérature scientifique. Le lien de causalité entre la présence de la MIT (ou d'une autre thiazolinone) et l'allergie n'est pas toujours établi. Néanmoins, l'Anses plaide pour « une mise en place d'une information systématique des consommateurs sur les emballages des mélanges contenant de la MIT quel que soit le niveau de concentration dans le mélange ». Enfin, concernant la toxicité respiratoire potentielle de la MIT, pour l'heure, les données scientifiques manquent pour confirmer ou infirmer ce risque. //

* ppm : partie par million. 1ppm = 1 mg/kg





PEINTURE BLANCHE SATIN POUR CUISINE ET SALLE DE BAINS

BRICORAMA	COLOURS NATURÉA Castorama	FOXTER	LUXENS Leroy Merlin Couleurs intérieures	BIOROX Sweet	TOLLENS Blanc intérieur	V33	JULIEN Peinture à l'huile anti-humidité
2,5 l	0,5 l	2,5 l	2,5	0,5 l	3 l	2 l	0,5 l
21,15 €	18,95 €	28,70 €	37,95 €	15,90 €	39,95 €	45 €	16,20 €
8,50 €	37,90 €	11,50 €	15,20 €	31,80 €	13,30 €	22,50 €	32,40 €
-	EU Écolabel	EU Écolabel	EU Écolabel	-	-	-	-
9,5/20*	14/20	12,5/20*	12,5/20*	12/20	9,5/20*	6,5/20*	9,5/20**

D'autres substances problématiques

Nous avons mené des analyses complémentaires sur 14 pots (tableau ci-dessus). Au-delà des thiazolinones, les peintures émettent des composés organiques volatils (COV) à risques toxiques.

La découverte d'allergènes de la famille des thiazolinones dans les peintures ne doit pas occulter le fait que les peintures émettent souvent aussi des composés organiques volatils, ou COV, et d'autres substances à risque(s) toxique(s). Polluants de l'air intérieur, ces composés sont potentiellement irritants. Certains sont également des cancérogènes avérés comme le benzène et le formaldéhyde. D'autres sont susceptibles de provoquer des troubles neurologiques, à l'image du toluène et du xylène. Nous avons donc décidé de compléter nos mesures de thiazolinones par une analyse des COV émis par les peintures. Ces analyses complémentaires sont réalisées sur un échantillon de treize peintures à l'eau, dont les résultats sont comparés avec ceux d'une référence de peinture à l'huile.

Des COV parfois élevés, malgré le classement A+

Pour chaque peinture, nous avons mesuré les émissions dans l'air des COV pris en compte

dans la réglementation pour établir le classement des peintures (de A+ à C) dans le cadre de l'étiquetage « Émissions dans l'air intérieur ». Nous avons également mesuré les émissions de solvants cancérogènes comme le benzène et le trichloroéthylène. Les peintures à l'eau sélectionnées sont classées A+ (sauf Brico Dépôt classé A) d'après leur étiquetage. La référence Julien (peinture à l'huile), elle, affiche le classement C.

→ **Les treize peintures étiquetées A ou A+ pour les émissions dans l'air intérieur confirment leur classement lors des analyses.** Car les concentrations mesurées sont toujours inférieures aux seuils limites réglementaires.

→ **Même le classement A+ apparaît peu discriminant.** En effet, ce dernier ne prend en compte que les émissions de COV après vingt-huit jours d'application. Or nous avons mesuré des concentrations élevées de COV à trois et six jours après application pour certaines références, les pires étant Natura et Biorox. On décernera une mention

spéciale à la référence Ripolin qui émet des taux de COV totaux très bas.

Attention au cumul COV et thiazolinones !

→ **Dans certaines peintures à l'eau,** les thiazolinones sont présentes dans les pots à des teneurs importantes et des COV sont par ailleurs émis à des teneurs non négligeables. C'est le cas de Natura, Bricorama et Biorox. La mauvaise note de V33 s'explique par un taux record de thiazolinones qui dépasse les 400 ppm de thiazolinones totaux.

→ **À l'inverse, une absence totale de thiazolinones** ne garantit pas pour autant une absence de COV. C'est ce que nous apprennent les résultats de la référence Julien, sans thiazolinones mais qui émet du benzène et beaucoup de COV. Ce qui justifie son classement C.

Aspects et conseils d'emploi

→ **À l'ouverture des pots,** rien à signaler quant à l'aspect des peintures qui ne contenaient pas, ou très peu d'impuretés. Les conseils d'emploi sont globalement satisfaisants. ||

VICTORIE N'SONDÉ
Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER



Repérer les peintures les plus polluantes

En magasin, pas facile de faire le tri entre les peintures les plus polluantes et les moins concentrées en allergènes et composés organiques volatils à risques. Voici quelques pistes pour éviter les pires.

Les peintures contribuent de manière non négligeable à la pollution de l'air intérieur. En décryptant certaines mentions sur les pots, il est possible d'éviter les peintures les plus concentrées en substances à risques (COV, thiazolinones...), à défaut de pouvoir repérer les meilleures.

RÉGLEMENTATION : DES MESURES ENCORE TROP LAXISTES

- La règle : Dans le cadre de la réglementation européenne, des mesures ont été prises pour tenter d'écartier les substances les plus toxiques. La priorité est mise sur les molécules classées CMR pour « *cancérogènes, mutagènes ou reprotoxiques* ». Pour être commercialisée, une peinture doit émettre une très faible quantité de substances CMR, 28 jours après application (arrêté du 30 avril 2009).
- Les limites : Certaines peintures peuvent donc émettre des teneurs en substances CMR plus élevées que le seuil réglementaire durant les jours qui suivent l'application.

LISTE D'INGRÉDIENTS : UNE INFORMATION A MINIMA

- La règle : Sur les pots de toutes les peintures, une substance considérée comme potentiellement à risques pour la santé par les instances européennes (qu'elle soit allergisante, irritante, etc.) doit être étiquetée au-delà d'un certain seuil. En théorie, l'absence de thiazolinones sur l'étiquetage d'une peinture signifie donc soit que la peinture n'en contient pas, soit que la teneur en thiazolinones est limitée.
- Les limites : L'étiquetage des substances à risques connaît quelques ratés, comme le montre notre étude.



ÉTIQUETAGE ENVIRONNEMENTAL : LA CLASSE A+, SINON RIEN

- La règle : Les peintures sont classées de A+ « *très faibles émissions* » à C « *fortes émissions* » en fonction de la quantité de composés organiques volatils (COV) dégagés. Grâce à l'étiquetage environnemental reconnaissable à son logo coloré, l'information s'affiche sur les pots.
- Les limites : Ce classement ne prend en compte les émissions que 28 jours après l'application. Malgré ses garanties insuffisantes, la classe A+ est à privilégier, en optant pour les peintures qui indiquent leur teneur réelle en COV totaux.

LABELS ÉCOLOGIQUES : NÉCESSAIRES, MAIS PAS SUFFISANTS

- La règle : Prise en compte de critères environnementaux, teneur en COV plus réduite et affichée sur le pot, interdiction de certaines substances dangereuses... les labels écolos (Ecolabel européen, NF Environnement, Pure...) apportent des garanties supplémentaires.
- Les limites : Les thiazolinones comme d'autres substances à risques restent autorisées par ces trois principaux labels. « *60* » préconise un renforcement des exigences des labels écologiques. || V. N'SONDÉ ET E. CHEVALLIER



Évacuez les logements fraîchement repeints

Les substances à risques sont émises par les peintures durant les jours qui suivent l'application.

Il est donc recommandé d'aérer et d'évacuer les pièces fraîchement repeintes et, dans l'idéal, le logement entier, le temps nécessaire pour les chasser de la maison.

Soit une semaine au minimum.

Surtout en présence de personnes particulièrement sensibles à la pollution de l'air (nourrissons, femmes enceintes, personnes âgées, cardiaques, asthmatiques, souffrant d'insuffisance respiratoire...).

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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, 75823 Paris Cedex 18.
Tél. : 01 53.09.20.29.
E-mail : conso@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)

108, av. Ledru-Rollin, 75011 Paris.
Tél. : 01 47 00 02 40.
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, Bt 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 : secrétaire@fnaut.org
Internet : www.fnaut.asso.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@cgft.fr
Internet : www.indecosa.cgft.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
E-mail : quechoisir@quechoisir.org

UNAF (Union nationale des associations familiales)

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

Tél. : 01 42 80 96 99.

Internet : www.ctrc-idf.asso.fr

CTRC Languedoc-Roussillon

31, allée Léon-Foucault,
résidence Gallée, 34000 Montpellier.
Tél./Fax : 04 67 65 04 59.
Internet : www.conso-languedoc-roussillon.org

CTRC Lorraine

58 bis, rue Raymond-Poincaré,
54000 Nancy, Tél. : 03 83 28 02 68.
E-mail : ctrc.lorraine@laposte.net

CTRC Midi-Pyrénées

1, av. Maurice-Hauriou, résidence Port Garaud, 31000 Toulouse.
Tél. : 05 61 62 37 41.
E-mail : contact@ctrc-mp.fr
Internet : www.ctrc-mp.fr

CTRC Normandie

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

CTRC Nord-Pas-de-Calais (UROC)

6 bis, rue Dormagen, 59350 Saint-André-lez-Lille. Tél. : 03 20 42 26 60.
E-mail : uroc-5962@wanadoo.fr
Internet : www.uroc5962.fr

CTRC Poitou-Charentes

23, av. Robert-Schuman,
86000 Poitiers. E-mail : ctrc.poitoucharentes@wanadoo.fr

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

Départements d'outre-mer

CNL Région Réunion

9513 Immeuble Europe,
1, rue Raymond Barre,
97470 Saint-Benoît
Tél. : 02 62 58 40 35
E-mail : cni97470@gmail.com

UDAF (Guadeloupe)

2, rue Lardenoy, 97100 Basse-Terre.
Tél. : 05 90 81 12 80.

- Quinze associations de consommateurs, régies par la loi de 1901, sont officiellement agréées au niveau national pour représenter les consommateurs et défendre leurs intérêts.
- La plupart de leurs structures locales tiennent des permanences pour informer les consommateurs, les aider à résoudre leurs problèmes de consommation. Pour le traitement de vos dossiers, une contribution à la vie de l'association sous forme d'adhésion pourra vous être demandée. 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 l'annuaire, rubrique Associations de consommateurs.

ÉNERGIE

Toutes les aides pour bien rénover

Les particuliers ont du mal à se lancer dans des travaux d'isolation et de chauffage. Il existe pourtant des aides pour rénover les logements et parvenir à réaliser des économies. Revue de détail, à jour des dernières modifications, des principaux outils disponibles.

Le gouvernement a amorcé une réforme des aides pour la rénovation énergétique. Le crédit d'impôt transition énergétique (Cite) est recentré dès cette année sur les équipements les plus efficaces. Exit les fenêtres et les chaudières au fioul. Le crédit d'impôt vit par ailleurs sa dernière année. Il devrait être remplacé par une prime à partir de 2019. Elle sera versée dès que les travaux seront effectués, alors que le crédit d'impôt n'est obtenu que l'année suivante. Voilà ce qu'il faut savoir si vous avez des projets à court terme.

LE CRÉDIT D'IMPÔT

Le crédit d'impôt pour la transition énergétique (Cite) permet de déduire de l'impôt sur le revenu une partie des dépenses réalisées. Si le crédit d'impôt est supérieur au montant de l'impôt à payer ou si le foyer est non imposable, l'excédent est remboursé. Les travaux doivent concerner une résidence principale, achevée depuis plus de deux ans, et la personne doit en être propriétaire, locataire ou résident à titre gratuit.

Le crédit d'impôt équivaut en principe à 30 % des dépenses. Le montant de ces dernières est pris en compte jusqu'à un certain plafond : 8 000 € pour une personne seule (célibataire, veuve ou divorcée) et 16 000 € pour un couple soumis à imposition commune. Ce montant est majoré de 400 € par personne à charge. Les équipements et matériaux doivent répondre à des critères techniques précis

(coefficent thermique, efficacité énergétique saisonnière...). Ils doivent être installés par une entreprise et, dans de nombreux cas, celle-ci doit être certifiée « *Reconnu garant de l'environnement* » (RGE). Les principales modifications pour 2018 concernent :

- **Les chaudières**

Le crédit d'impôt est maintenu cette année pour les chaudières « à haute performance énergétique autre que fioul ». Cette haute performance implique « une efficacité énergétique saisonnière supérieure à 90 % ». Concrètement, il s'agit de chaudières à gaz à condensation.

Les chaudières au fioul, elles, sont en passe d'être exclues. Elles bénéficient d'un sursis jusqu'au 30 juin, mais avec un taux de crédit d'impôt réduit à 15 % et uniquement si elles sont à « très haute performance énergétique ». Soit une efficacité énergétique saisonnière d'au moins

91 %. Selon la Fédération française des combustibles, carburants et chauffage (FFC), environ un tiers des chaudières à condensation au fioul sont à très haute performance, et peuvent donc continuer à profiter du crédit d'impôt jusqu'à fin juin. Mais elles sont plus chères, de l'ordre de 10 000 € pose comprise.

Les systèmes hybrides associant pompe à chaleur et chaudière continuent à pouvoir bénéficier du crédit d'impôt, que la chaudière soit au gaz ou au fioul.

- **Les diagnostics et audits**

Les audits énergétiques font leur entrée cette année dans la liste des dépenses éligibles au crédit d'impôt. Ils doivent comporter au moins une proposition de travaux permettant d'atteindre un très haut niveau de performance énergétique.

- **L'isolation**

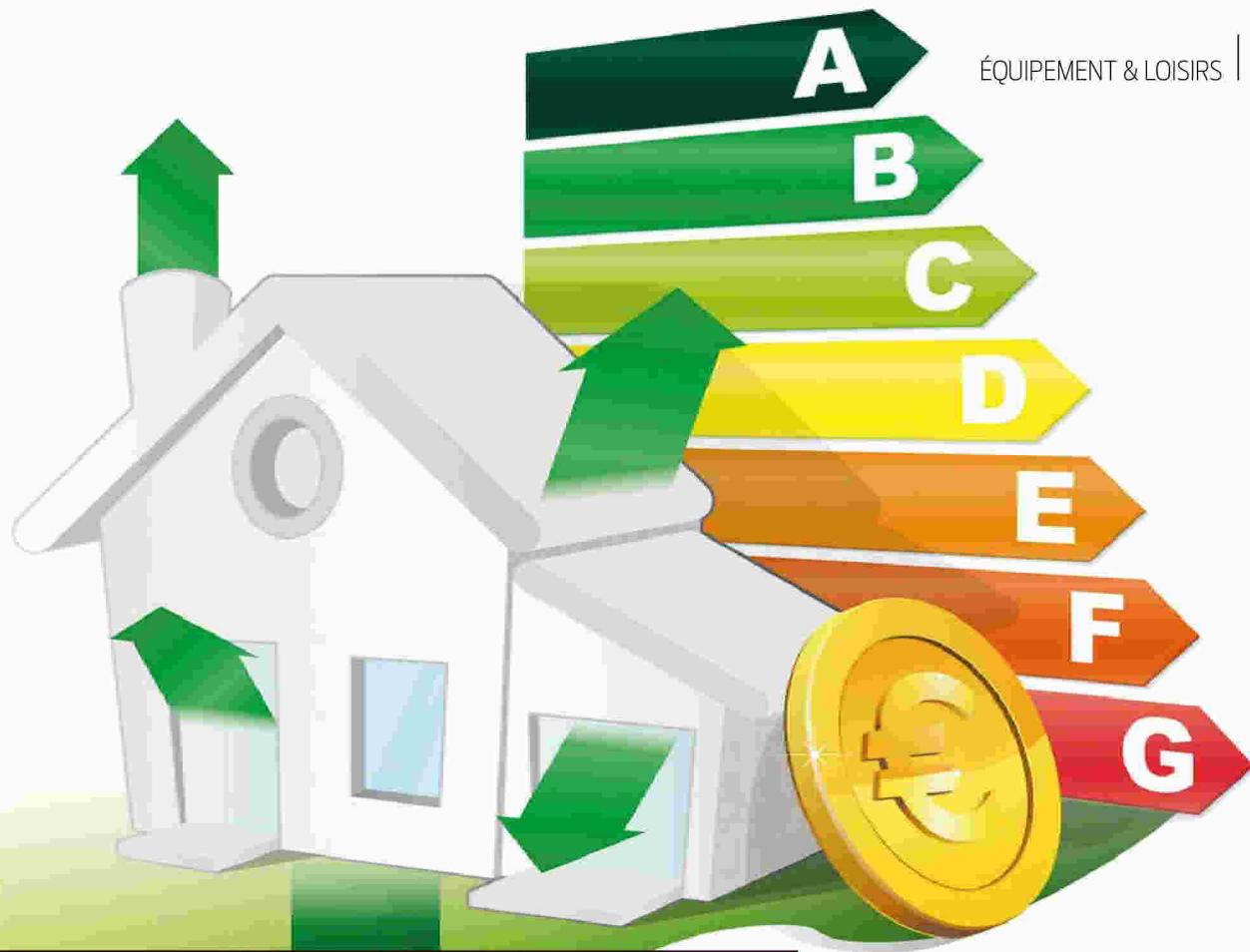
Les portes d'entrée et les volets n'ouvrent plus droit au crédit d'impôt. Le remplace-

**Où se renseigner**

Le gouvernement a annoncé la mise en place de guichets uniques d'ici l'été pour aider les particuliers à monter leur projet.

En attendant, on peut consulter :

- Le site renovation-info-service.gouv.fr. Il fournit des informations détaillées et permet de prendre rendez-vous avec un conseiller. Ce dernier aide gratuitement à identifier les solutions les plus adaptées à chaque situation.
- Le site de l'Agence pour l'environnement et la maîtrise de l'énergie (www.ademe.fr). Il propose une brochure détaillée sur les aides financières 2018 et de très nombreux guides et conseils (Se chauffer mieux et moins cher...).
- Les agences départementales d'information sur le logement (www.anil.org) qui fournissent également informations et conseils.



TRAVAUX	CRÉDIT D'IMPÔT	TVA À 5,5 %	PRIME ÉNERGIE	ÉCO-PRÊT À TAUX ZÉRO
ISOLATION				
Isolation des combles	30 %	Oui	Oui	Oui
Isolation des murs	30 %	Oui	Oui	Oui
Isolation d'un plancher	30 %	Oui	Oui	Oui ⁽¹⁾
Fenêtres	15 % jusqu'au 30 juin	Oui	Oui	Oui
Portes d'entrée et volets	Non	Oui	Volets	Oui ⁽¹⁾
CHAUFFAGE ET EAU CHAude				
Chaudière à condensation au gaz	30 %	Oui	Oui	Oui
Chaudière à condensation au fioul	Uniquement THPE ⁽²⁾ 15 % jusqu'au 30 juin	Oui	Oui	Uniquement THPE ⁽²⁾ 15 % jusqu'au 30 juin
Chaudière à bois	30 %	Oui	Oui	Oui
Système hybride (chaudière + pompe à chaleur)	30 %	Oui	Oui	Oui
Pompes à chaleur pour chauffage et eau chaude	30 %	Oui	Oui	Oui
Chauffe-eau thermodynamique	30 % ⁽³⁾	Oui	Oui	Oui
Chauffe-eau et chauffage solaire	30 % ⁽⁴⁾	Oui	Oui	Oui
Poêle à bois	30 %	Oui	Oui	Oui
Foyer fermé ou insert de cheminée	30 %	Oui	Oui	Oui
Isolation réseau (calorifugeage)	30 %	Oui	Oui	Oui ⁽¹⁾
Robinet thermostatique	30 %	Oui	Oui	Oui ⁽¹⁾
Thermostat	30 %	Oui	Oui	Oui ⁽¹⁾

(1) Travaux complémentaires pouvant être financés par l'éco-prêt mais n'entrant pas dans le bouquet de travaux.

(2) THPE: Très haute performance énergétique. (3) 900 € maximum. (4) Avec des limites de dépenses par m².

ment de parois vitrées (fenêtres, portes-fenêtres...) en simple vitrage en bénéfice encore, mais avec un taux réduit de 15 % et seulement jusqu'au 30 juin 2018.

LA TVA RÉDUITE (5,5 %)

Un taux réduit de TVA est appliqué pour les mêmes travaux que ceux éligibles au crédit d'impôt. Les portes, volets, fenêtres et chaudières au fioul continuent toutefois à bénéficier du taux réduit à 5,5 % en 2018. Le bénéficiaire doit être propriétaire occupant ou bailleur, locataire ou occupant à titre gratuit et la résidence être principale ou secondaire.

LES PRIMES ÉNERGIE

Ces primes sont versées par les fournisseurs d'énergie (EDF, Engie, Antargaz, Total...) et par les grandes surfaces, également considérées comme des fournisseurs d'énergie en raison de leur activité de distribution de carburant.

Toutes ces entreprises ont l'obligation d'inciter à réaliser des économies d'énergie. Elles versent donc des primes pour la réalisation de travaux. En contrepartie, elles récupèrent des certificats qui leur



permettent d'attester auprès des pouvoirs publics qu'elles ont bien rempli leur obligation. Elles risquent, sinon, des pénalités financières.

Parmi la cinquantaine d'équipements éligibles, les fournisseurs ou leurs délégataires choisissent ceux qu'ils soutiennent et le montant des primes qu'ils sont prêts à payer. Lorsque l'on prévoit des travaux de rénovation, il faut donc se mettre en chasse des primes disponibles. Exemple : le fabricant Atlantic a proposé, entre le 1^{er} octobre et le 30 novembre 2017, des primes de 400 € pour une pompe à chaleur pour les 150 premières demandes ; 250 € pour une chaudière au sol et 150 € pour une chaudière murale pour les 200 premières demandes.

Les primes sont ouvertes à tous, des montants plus élevés étant accordés aux personnes en situation de précarité ou de grande précarité énergétique. Ces dernières peuvent notamment bénéficier en 2018 d'une prime coup de pouce spécifique pour le remplacement d'une chaudière au fioul par une chaudière au bois ou une pompe à chaleur. Attention : dans tous les cas, il est impératif de faire une demande de prime avant d'accepter un devis.

L'ÉCO-PRÊT À TAUX ZÉRO

Un éco-prêt à taux zéro peut aider à financer des travaux de rénovation énergétique. Il faut en réaliser au moins deux, le prêt n'étant accordé que pour un « bouquet de travaux ». Son montant peut atteindre 20 000 € pour deux travaux et 30 000 € pour trois ou plus.

BON
À SAVOIR

Le chauffage au bois aussi

Les chaudières à bois, poèles, cuisinières utilisées comme mode de chauffage, foyers fermés et inserts de cheminée donnent droit à un crédit d'impôt. Le label Flamme verte est réservé depuis le 1^{er} janvier aux appareils 6 et 7 étoiles, mais le crédit d'impôt s'applique aussi pour les 5 étoiles.



ISTOCK

En collectivité

Quelles aides en copropriété ?

Les copropriétaires font aujourd'hui moins de travaux de rénovation énergétique que les propriétaires de maisons individuelles. Or, la plupart des aides peuvent aussi être utilisées par les syndicats de copropriété. Ainsi, les primes énergie distribuées par les fournisseurs peuvent être sollicitées pour des travaux ou équipements collectifs, isolation ou chaudière, par exemple.

Les dépenses de rénovation réalisées par la copropriété ouvrent également droit au crédit d'impôt transition éner-

gétique (Cite). Chaque copropriétaire bénéficie alors du crédit d'impôt à hauteur de sa quote-part dans les dépenses. L'éco-prêt à taux zéro aussi peut être mobilisé directement par le syndicat de copropriété. Les copropriétaires conservent la possibilité de solliciter un éco-prêt à taux zéro individuel dans l'année qui suit pour d'autres travaux. L'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat, enfin, propose également une version du programme « Habiter mieux » pour les copropriétés fragiles. //

Le remboursement du prêt est étalé sur dix, voire quinze ans pour les travaux les plus lourds. Le prêt est destiné aux propriétaires, occupants ou bailleurs, et le logement doit être une résidence principale achevée avant le 1^{er} janvier 1990 (ou après le 1^{er} janvier 1948 pour les opérations « performance énergétique globale »).

LES AIDES SPÉCIFIQUES

En complément des dispositifs précédents, il ne faut pas hésiter à se renseigner sur d'éventuelles aides locales, distribuées par la région, le département ou la commune.

Les personnes à faibles revenus bénéficient aussi du programme « Habiter mieux », de l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah). Il s'adresse aux propriétaires occupants sous conditions de ressources, et aussi aux propriétaires bailleurs qui s'engagent à respecter des plafonds de loyers

et de ressources des locataires pendant neuf ans. Le montant de l'aide peut atteindre 50 % des travaux hors taxes avec un maximum de 10 000 € pour les personnes très modestes et 35 % des travaux hors taxes avec un maximum de 7 000 € pour les personnes modestes. Le programme se décline en deux versions. « Habiter mieux agilité » permet de procéder à un changement de chaudière ou de mode de chauffage, à l'isolation des murs ou des combles ; « Habiter mieux tranquillité » vise un ensemble de travaux capables d'apporter au moins un gain énergétique de 25 %. Ce programme implique un accompagnement par un opérateur conseil et permet d'obtenir une prime complémentaire. Le logement concerné doit avoir plus de quinze ans et ne pas avoir bénéficié d'autres financements de l'État au cours des cinq dernières années. //

FANNY GUIBERT

Prenez votre consommation en main !



Le magazine

Essais comparatifs, actualités, enquêtes, conseils pratiques... pour consommer juste et défendre vos droits.

Les hors-séries thématiques

Des ouvrages complets et pratiques sur des thèmes d'actualité concernant votre consommation quotidienne.



Le service d'assistance téléphonique 60 RÉPOND

Vous avez un problème avec un commerçant, un litige avec une administration, un différend avec un voisin... Ayez le réflexe **60 répond**. Nos spécialistes vous répondent en direct, vous apportent des conseils, vous informent de vos droits et recours.

Pour garder l'esprit tranquille faites confiance à **60 répond**.

Abonnez-vous pour 1 an
Réalisez jusqu'à 21 % d'économie



Le hors-série Spécial impôts

L'accès illimité à www.60millions-mag.com

- Tous les essais comparatifs
- Les dossiers et les outils interactifs
- L'actualité quotidienne de la consommation
- Vos droits



L'accès aux versions numériques sur PC, Mac et tablette tactile des numéros compris dans votre abonnement.



BULLETIN D'ABONNEMENT

À compléter et à renvoyer sous enveloppe sans l'affranchir à :

60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 73405 - 60439 Noailles cedex

535



OUI, je profite de cette offre pour recevoir *60 Millions de consommateurs*. Je choisis l'abonnement suivant :

	Mensuel	Guide fiscal	Site internet	Hors-série	"60 répond"	Tarif
<input type="checkbox"/> Abonnement consommateur éclairé	1 an soit 11 numéros	Inclus	Accès illimité inclus	Non inclus	Non inclus	46,00 € au lieu de 56,70 €
<input type="checkbox"/> Abonnement consommateur expert	1 an soit 11 numéros	Inclus	Accès illimité inclus	Inclus soit 7 numéros	Inclus Appels illimités	78,00 € au lieu de 98 €

Mes coordonnées :

Mme M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____ @ _____

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire : N° : _____

Expire fin : _____

Je note les 3 derniers chiffres figurant au dos de ma carte _____

Date et signature :

**+ simple,
+ rapide**

Abonnez-vous en ligne sur
www.60millions-mag.com

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/03/2018. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception de votre 1^{er} numéro. Conformément à la loi Informatique et libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant auprès du service Abonnements. Ces données (sauf courriel et numéro de téléphone) peuvent être communiquées à des organismes extérieurs. Si vous ne souhaitez pas, veuillez cocher cette case : (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement.)



60
millions
de consommateurs



Le plus performant en accéléré

SIEMENS WM14T458FF

510 € 13,5/20

Ce lave-linge montre de bonnes performances de lavage, rinçage et essorage au global, qui se dégradent peu une fois la fonction « speed » enclenchée. Toutefois, ses consommations en eau et électricité lors du cycle de lavage coton 40° C gagneraient à être optimisées.



Il fait bien le job à petit prix

BEKO WMDY81487

380 € 12/20

À prix plus serré, cet appareil présente de bonnes performances globales de lavage et une bonne capacité d'essorage constatée en programme coton 40° C. Il est moins convaincant une fois la fonction "express" activée.



LAVE-LINGE À CHARGEMENT FRONTAL

La patience est souvent de mise !

Indispensables mais pas toujours irréprochables... Les lave-linge les plus performants ont un programme dont la durée approche ou dépasse trois heures. Quant à la fonction "gain de temps", elle sacrifie souvent l'efficacité du rinçage.

Aujourd'hui 97 % des Français possèdent une machine à laver et il s'en vend toujours plus chaque année : environ 2,7 millions en France en 2016. Ces appareils ont une durée de vie moyenne de dix ans et onze mois (TNS Sofres 2015), donc quand il s'agit de le remplacer, autant bien peser son choix. En 2018, les lave-linge sont de plus en plus "intelligents". Ils intègrent, pour certains d'entre eux, des fonctions de programmation électronique pour lancer la machine à distance, via une application.

DES CAPACITÉS JUSQU'À 17 KG DE LINGE

Depuis le bandeau de commande, on accède aussi à de multiples fonctions - indicateur du surdosage de la lessive, « Info hygiène » ou option défroissage, et cycles de lavage : jusqu'à 18 programmes différents pour certains appareils ! D'autres modèles sont équipés d'un système de dosage automatique de la lessive et de l'assouplissant. Si les fabricants font tout pour nous alléger la corvée de lessive, ces fonctionnalités ne doivent pas occulter qu'un lave-linge doit laver le mieux possible, avec des performances de rinçage et d'essorage optimales. Des critères que notre essai a expertisés pour vous aider à bien choisir. «60» a testé un panel de dix machines à laver, choisies parmi les modèles les plus récents des principales marques du marché. Ces lave-linge sont tous à chargement frontal, qui est le type le plus vendu actuellement.

Les capacités des lave-linge n'ont pas cessé d'augmenter ces dernières années : on trouve

même sur le marché un modèle LG acceptant jusqu'à 17 kilogrammes de charge !

Pour notre essai, nous avons retenu des machines à la capacité plus médiane, soit 7,8 kg en moyenne. La capacité d'une machine, c'est la quantité de linge que la machine peut laver en un seul cycle. Le nombre de kilogrammes annoncé d'un lave-linge porte sur une charge de tissu en coton et sec. Il faut savoir qu'il est très difficile de charger une machine à hauteur de sa capacité maximale : nos tests précédents ont montré que les appareils ne sont en moyenne chargés qu'à 65 %.

Il est important de choisir une machine dont la capacité est adaptée à ses besoins : 5 kg suffiront à une personne célibataire, 6 ou 7 kg pour un couple avec enfant, alors qu'une famille nombreuse sera attirée par une machine à grande capacité (8 à 10 kg).

DES DURÉES DE LAVAGE VARIABLES

Parmi les critères à observer de près avant d'acheter, on s'intéressera à la longueur des cycles de lavage puisqu'ils peuvent aller du simple à plus du double.

Ainsi le programme coton à 40° C, qui reste un programme standard, dure entre 1 h 30 environ et près de 4 heures selon les lave-linge ! Autant anticiper avant de lancer une machine, si l'on doit récupérer un vêtement en urgence. À moins de choisir un modèle à départ (ou fin) différé(e), qui permet de programmer le lavage avec exactitude. Planning bien rempli ou économies d'énergie, les machines se plient à notre rythme. //

CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

Nos tests

Nous avons réalisé ces essais en tenant compte des normes de sécurité et des méthodes de mesure NF EN 60456.

- La charge d'essai comprend à chaque lavage les mêmes articles : jeans, chemises, draps, torchons en coton, au vieillissement identique. Nous utilisons la lessive Ariel liquide, à raison de 65 ml pour 4,5 kg de linge (soit 14,4 ml/kg).
- Les salissures sont des taches grises (cols et poignées de chemise), des protéines (sang, cacao), du thé, du rouge à lèvres et du fond de teint. Une analyse est faite au photomètre, avant et après lavage, afin de déterminer le pourcentage d'enlèvement de chaque tache.
- Pour chaque lave-linge, deux programmes ont été testés : coton 40° C, et coton 40° C avec enclenchement de la fonction "express". Si cette fonction n'existe pas, l'essai a porté sur le programme "rapide".
- L'efficacité d'essorage est déterminée par mesure du taux d'humidité résiduelle. L'efficacité du rinçage est mesurée en analysant l'eau recueillie après un essorage supplémentaire dans une centrifugeuse.

web+

En complément de notre essai, retrouvez les points forts et les points faibles des dix modèles testés en vous rendant sur notre site Internet : 60m.fr/53546



Une fonction “express” peu convaincante

Les dix modèles testés par nos équipes obtiennent tous des notes très acceptables sur leur efficacité de lavage en mode normal, c'est-à-dire lors du programme coton à 40° C. Mais six modèles enregistrent de piètres performances de rinçage. Et le cycle équivalent dans sa version accélérée est certes plus court, mais bien moins efficace en termes de rinçage pour une bonne moitié des appareils testés.



La charge d'essai pour le programme 40° C coton comprend des draps, des torchons, des jeans...

Durée et performances : difficile compromis

→ Pour un programme coton classique à 40° C, la durée de lavage est très variable : de 1 h 18 à 3 h 53 sur les dix modèles sélectionnés. Pondérée par la quantité de linge, cette longueur de cycle revient à 30 minutes par kilogramme de linge lavé en moyenne.

Trois appareils obtiennent de très bons résultats de lavage : Samsung, LG et Siemens, même si, au global, les taches de sang et de cacao résistent partout. Sur les trois, Siemens enregistre la durée par kilogramme lavé la plus faible, avec 34 min. LG obtient de bons résultats sur les taches de fond de teint, mais propose le programme le plus lent (51 min/kg). En revanche, les plus rapides enregistrent des performances de rinçage insuffisantes ou très insuffisantes.

→ Par comparaison, notre essai mesure ce même programme avec l'enclenchement de la fonction “express” quand elle est disponible. Si la durée baisse, les performances de lavage chutent aussi dans l'ensemble. Quant aux appareils testés avec le cycle rapide, Whirlpool sera le plus rapide, mais aussi un des moins performants.



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



	MIELE WDB 020	SIEMENS WM14T458FF	BOSCH WAT28619FF IDOS
Prix indicatif	1 000 €	510 €	900 €
Encombrement (L x H x P en cm)	59,8 x 84,7 x 64,2	60 x 84,2 x 60,2	59,9 x 84,6 x 63,5
Classe énergétique	A+++	A+++	A+++
Capacité coton/synthétique/laine	7 kg/3,5 kg/2 kg	8 kg/4 kg/2 kg	9 kg/4 kg/2 kg
Départ ou fin différé(s)	24 heures ⁽¹⁾	24 heures ⁽²⁾	24 heures ⁽²⁾
Lavage (50 %)	++	++	++
Programme coton 40° C			
Durée totale du cycle	1 h 48	2 h 57	2 h 31
Durée du cycle par kg lavé	+++	+	++
Efficacité du lavage	++	+++	++
Efficacité du rinçage	-	++	-
Efficacité de l'essorage	++	++	++
Programme coton 40° C accéléré^(*)			
Durée totale du cycle	1 h 23	1 h 09	0 h 59
Efficacité du lavage	++	+	+
Efficacité du rinçage	-	+	+
Efficacité de l'essorage	++	++	++
Consommation (20 %)			
Eau	+++	+	++
Électricité	+++	+	+
Essais techniques (5 %)			
Électricité en off et départ différé	- -	+++	++
Niveau sonore	++	++	++
Commodité d'emploi (25 %)			
Notice	++	+	+
Utilisation de l'appareil	++	+	+
Note globale (100 %)	13,5/20	13,5/20	13/20

(* Enclenchement de la fonction « Express » ou équivalente ou (** à défaut essais réalisés avec le programme rapide coton).

Un essorage à adapter manuellement

Épinglés pour leurs mauvais résultats en essorage, deux des modèles testés ont cependant une vitesse d'essorage prévue par défaut dans leur cycle coton à 40° C, soit 1 000 tours/min pour le Haier et 800 tours/min pour le Thomson, contre les 1 400 tours/min des autres marques. L'usager doit régler manuellement le cycle sur une vitesse supérieure pour espérer un essorage plus performant.

Consommation d'eau, le grand écart

→ Les dix appareils affichent la classe énergétique la plus haute avec un A++. Pourtant, ils obtiennent des résultats très disparates à nos mesures de consommation d'électricité et d'eau. On ne peut pas comparer nos résultats à ceux annoncés par l'étiquette énergie, du fait des programmes utilisés par les fabricants. Lors du programme coton 40° C, LG consomme plus du double d'eau par rapport



LG F 74J60SWH	SAMSUNG WW 70 J 5556 FX	THOMSON TW814	BEKO WMDY81487	WHIRLPOOL FWG 91484 WSFR	INDESIT BWE 71453 X SFR	HAIER HW80-14829
500 €	400 €	450 €	380 €	500 €	380 €	320 €
59,6 x 84,4 x 62	59,9 x 85,6 x 63,5	59,7 x 84,9 x 53,9	59,7 x 84,2 x 59,5	59,6 x 84,7 x 63,3	59,8 x 83,6 x 57,2	59,8 x 84,5 x 62,2
A+++	A+++	A+++	A+++	A+++	A+++	A+++
7 kg/3 kg/1,5 kg	7 kg/4 kg/2 kg	8 kg/4 kg/2 kg	8 kg/3 kg/1,5 kg	9 kg/4,5 kg/2 kg	7 kg/3,5 kg/1,5 kg	8 kg/4 kg/- kg
19 heures ⁽²⁾	24 heures ⁽²⁾	24 heures ⁽¹⁾	24 heures ⁽²⁾	24 heures ⁽¹⁾	24 heures ⁽¹⁾	24 heure ⁽²⁾
++	++	+	++	+	+	+
3 h 53	3 h 27	2 h 21	2 h 43	3 h 04	1 h 31	1 h 18
–	–	++	++	++	+++	+++
+++	+++	++	++	++	+	+
++	–	–	+	+	–	–
+++	++	––	++	+	+	–
**				**	**	**
1 h 24	0 h 46	2 h 01	1 h 59	0 h 29	0 h 40	0 h 35
+	+	++	+	+	–	+
++	+	–	–	––	–	–
++	––	––	++	––	––	––
–	+	++	++	++	++	+++
–	–	++	+	+	++	+++
+	+	++	+	++	+	+
+	+	++	++	+	+	++
++	++	+	+	–	+	–
+	+	+	+	+	+	+
12,5/20	12,5/20	12/20	12/20	12/20	12/20	11/20

(1) Départ différé : permet de programmer le début du cycle de lavage. (2) Fin différée : permet de programmer la fin du cycle de lavage.

aux plus économies, Miele ou Haier (19 l/kg contre moins de 10 l). En moyenne, un cycle de lavage nécessite 12,7 litres d'eau et 0,16 kWh d'électricité par kilogramme de linge.

→ **Avec un bruit moyen maximum mesuré à 53 dB(A),** six modèles obtiennent une bonne note lors du lavage. Dans la phase d'essorage, le Haier et le Thomson sont les plus silencieux avec 59 dB(A) et 60 dB(A). //

CORALIE GARANDEAU
Ingénieur : CHARLES BABIN



- Les lave-linge testés n'excellent pas, car l'efficacité de rinçage est insuffisante pour plus de la moitié des appareils que nous avons testés.
- On l'observe avec le modèle LG (3 h 53) et le modèle Samsung (3 h 27) : plus la durée est longue, meilleurs sont les résultats de lavage.

tre collection

ACHAT EN LIGNE
CLIQUEZ ICI

Hors-séries

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



HS 192 (Février 2018)
6,10 €



HS 191 (Décembre 2017)
6,90 €



HS 124S (Novembre 2017)
5,90 €



HS 190 (Octobre 2017)
5,90 €



HS 123S (Août 2017)
5,90 €



HS 189 (Juillet 2017)
5,90 €



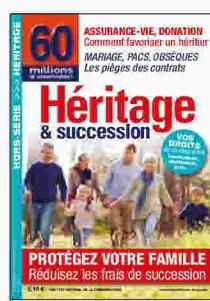
HS 122S (Mai 2017)
5,90 €



HS 188 (Avril 2017)
5,90 €



HS 186 (Décembre 2016)
5,90 €



HS 185 (Novembre 2016)
5,90 €



HS 121S (Octobre 2016)
5,90 €



HS 184 (Juillet 2016)
5,90 €



BON DE COMMANDE

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

535



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

	Prix unitaire	Quantité	Prix total
HORS-SÉRIES :			
<input type="checkbox"/> HS 124S <input type="checkbox"/> HS 190 <input type="checkbox"/> HS 123S <input type="checkbox"/> HS 189 <input type="checkbox"/> HS 188	5,90 €		
<input type="checkbox"/> HS 122S <input type="checkbox"/> HS 186 <input type="checkbox"/> HS 185 <input type="checkbox"/> HS 121S <input type="checkbox"/> HS 184	6,90 €		
<input type="checkbox"/> HS 191	6,10 €		
<input type="checkbox"/> HS 192			
MENSUELS :			
<input type="checkbox"/> N° 534 <input type="checkbox"/> N° 533 <input type="checkbox"/> N° 532 <input type="checkbox"/> N° 531 <input type="checkbox"/> N° 530 <input type="checkbox"/> N° 529	4,60 €		
<input type="checkbox"/> N° 528 <input type="checkbox"/> N° 527 <input type="checkbox"/> N° 526 <input type="checkbox"/> N° 525 <input type="checkbox"/> N° 524			
POUR RANGER VOS REVUES : <input type="checkbox"/> Reliure(s) pour les mensuels <input type="checkbox"/> Coffret(s) pour les hors-séries	10 € l'unité		
Frais de port	1€ par produit		
Total			

Mes coordonnées :

Mme M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____ @ _____

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 Millions de consommateurs

Carte bancaire : N° : _____

Expiré fin : _____

Je note les 3 derniers chiffres figurant au dos de ma carte _____

Date et signature :

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 30/06/2018. Conformément à la loi Informatique et libertés, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition ou de rectification des données vous concernant et qui sont nécessaires au traitement de votre commande auprès du service Abonnements. Ces données (sauf courriel et numéro de téléphone) peuvent être communiquées à des organismes extérieurs. Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case : Vous recevezrez votre commande sous un délai de deux semaines, à réception du bon de commande. Pour les achats de numéros à l'unité, vous ne bénéficiez pas du délai légal de rétractation de 14 jours.



BUDGET & DROITS

Énergie



Ce que détaille la fiche

L'arrêté du 6 novembre 2017 détaille le contenu des nouvelles fiches. Elles doivent notamment indiquer :

- la durée du contrat ;
- le mode de livraison du gaz, à l'initiative du fournisseur ou à la demande du consommateur ;
- la capacité de la citerne et son prix de vente éventuel ;
- le prix du gaz, ses modalités d'évolution et les frais de livraison ;
- les frais d'installation, de location et d'entretien de la citerne ;
- les frais de sortie : frais de retrait, de neutralisation, de repompage et pénalités en cas de résiliation anticipée.

Des offres de gaz en citerne plus claires

Les consommateurs qui se chauffent au gaz en citerne ont longtemps souffert du manque de concurrence. Désormais, les fournisseurs devront diffuser une information sous forme de fiche synthétique.

C'est une bonne nouvelle pour les quelque 700 000 utilisateurs de gaz en citerne. Les fournisseurs doivent désormais accompagner leurs offres d'une fiche standardisée qui regroupe les principales informations à connaître avant de s'engager. Un arrêté impose la remise de cette fiche par chaque fournisseur avant toute souscription et ils doivent la mettre en ligne à partir du 1^{er} mars.

LA COMPARAISON EST PLUS FACILE

La fiche se parcourt facilement et va à l'essentiel, à la différence des conditions générales de vente qui sont fastidieuses à lire. Autre avantage de la fiche : toutes les offres sont présentées de la même manière, ce qui rend les comparaisons plus faciles. Des fiches standardisées existent déjà pour les offres de gaz et

d'électricité et se révèlent des outils indispensables pour ceux qui veulent changer de fournisseur.

L'absence de concurrence est un problème ancien sur un marché du gaz en citerne concentré entre un petit nombre d'acteurs. Les consommateurs ont longtemps été pieds et poings liés à leur fournisseur. La situation a fini par évoluer, sous la pression de la Commission des clauses abusives et de l'Autorité de la concurrence. Une loi de 2014 a interdit les contrats de plus de cinq ans. Dans son dernier rapport, le Médiateur national de l'énergie signalait la persistance de problèmes et notamment l'existence de frais de résiliation dissuasifs ou des évolutions de prix arbitraires. Autant d'éléments que la fiche mettra désormais bien en évidence. **II**

FANNY GUIBERT

Placement

Fuyez le bitcoin !

Il est souvent présenté comme un placement très rentable. Même la star de la téléréalité Nabilla a récemment fait la promotion du bitcoin : via ses comptes sur les réseaux sociaux, elle a vanté une plateforme spécialisée « vraiment sûre, vraiment cool... vous pouvez y aller les yeux fermés ». Ces dernières semaines, le bitcoin a vu sa valorisation croître brutalement. Elle pourra aussi bien s'effondrer de même.



L'investissement en bitcoins s'effectue en dehors de tout marché réglementé. « Les investisseurs s'exposent à des risques de perte très élevés et ne bénéficient d'aucune garantie ni protection du capital investi », signale clairement l'Autorité des marchés financiers, qui a renouvelé ses mises en garde après le message très partagé de Nabilla... || L. M.



Assurance

Emprunter malgré un métier à risques

Travailleur du bâtiment, pompier, policier, pilote de ligne, marin-pêcheur, intermittent du spectacle... De nombreuses professions présentent des risques accrus d'accident, et donc d'invalidité ou de décès, selon les assureurs. Résultat : en cas de crédit immobilier, la surprime d'assurance peut se révéler dissuasive.

Pour l'éviter, il est possible de recourir à un courtier, dont le métier est de sélectionner les assurances individuelles qui présenteront des garanties équivalentes à un tarif plus acceptable. || L. M.

TABLEAU DE BORD

Le montant d'un crédit immobilier



Avec l'envolée des prix, les acheteurs de logements anciens sont contraints d'emprunter davantage. Après avoir bondi de 20 000 € en 2016, le montant moyen emprunté grimpe encore de 17 000 € pour dépasser 216 000 €. Le courtier Meilleur Taux constate d'importantes disparités régionales. Ainsi, la transaction moyenne en Île-de-France s'établit à près de 300 000 contre 160 698 € en Normandie.

	2017	2016
Montant moyen du prêt	216 633 €	199 699 €
Apport moyen personnel	14 234 €	20 729 €
Durée moyenne du prêt	19,5 ans	19,1 ans
Revenus nets du foyer	5 134 €	5 401 €
Âge moyen	36,9 ans	37,3 ans
Part des primo-accédants	71 %	68 %

EN BREF...

LOCATION

Les loyers stables en 2017

En 2017, le nombre de baux nouveaux a diminué de 4,7 %, selon l'observatoire Clameur. Le taux de mobilité résidentielle s'est établi à 28 % à fin 2017, en recul. Les loyers de marché ont très légèrement reculé de 0,1 % en 2017.

exclusion. Pour en savoir plus, rendez-vous sur 60m.fr/micro-bic

BANQUES

Accès facilité au droit au compte



Le site de la Banque de France (banque-france.fr) permet désormais de faire une demande en ligne pour bénéficier du droit au compte. L'intervention de la Banque de France permet d'obtenir l'ouverture d'un compte bancaire en cas de refus d'un établissement.

IMPÔTS

Le régime micro pour les indépendants

Dans notre guide fiscal (hors-série n° 192, février 2018), nous avons écrit par erreur que les travailleurs indépendants soumis à la TVA sont exclus du régime micro-BIC ou micro-BNC. Or, la loi de finances pour 2018 a supprimé cette

L'APPORT PERSONNEL

+ 6 500 €

Il s'élève à 14 234 € contre 20 729 € en 2016 et... 70 000 € en 2014.

L'ACHAT MOYEN

+ 10 000 €

L'achat s'établit à 230 867 € en 2017, contre 220 428 € en 2016.

Héritage**Renoncer à une succession**

Chacun a la faculté de renoncer à un héritage, lorsque par exemple les dettes du défunt sont supérieures à ses actifs. Depuis novembre, les démarches ont été allégées, il suffit désormais d'établir un acte de renoncement devant le notaire chargé de la succession, qui l'adressera ensuite au tribunal. Le formulaire est téléchargeable à partir du site servicepublic.fr

Responsabilité**Que faire si le SAV a égaré mon appareil ?**

Le réparateur qui égare l'appareil qui lui a été confié devra vous indemniser. Voici comment procéder.

Vous confiez votre téléviseur, votre machine à laver à un service après-vente. Au moment de le récupérer, impossible pour le réparateur de remettre la main dessus... Que la disparition soit imputable à un vol, à un sinistre ou à une perte, le professionnel est présumé responsable des objets qui lui sont confiés. Il est tenu à une obligation de restitution dont il ne peut s'exonérer que s'il parvient à apporter la preuve de l'absence de faute ou de négligence de sa part ou d'un cas de force majeure. À défaut d'apporter cette preuve, le professionnel devra donc vous indemniser.

En principe, c'est sa garantie responsabilité civile qui interviendra à hauteur de la valeur du bien. Ces règles valent aussi s'il s'agit d'un vêtement égaré par un pressing, d'une paire de chaussures endommagée par un cordonnier, etc.

EN CAS DE LITIGE

Demandez tout d'abord verbalement, puis par écrit, au professionnel de vous rembourser, en le mettant en demeure de s'exécuter sous quinze jours. S'il ne le fait pas, contactez le médiateur dont il dépend. Et si vous ne parvenez toujours pas à trouver une solution amiable, il faudra saisir la justice. || LAURENCE OLLIVIER

Transport aérien**Des kilomètres en plus, mais des euros en moins**

Des voyageurs prennent l'avion à Rome direction Hambourg avec une escale à Bruxelles. Ils arrivent en Allemagne avec près de quatre heures de retard. Assez pour prétendre à une indemnité prévue par la réglementation européenne. Mais de combien ? Elle s'élève à 250 € pour les vols jusqu'à 1 500 km et à 400 € au-delà. Pour calculer leur indemnisation, les passagers additionnent le trajet Rome-Bruxelles et Bruxelles-Hambourg, soit 1 656 km et non les 1 173 km qui séparent les aéroports de Rome et Hambourg. En litige avec la compagnie aérienne, ils saisissent un tribunal local

qui demande à la Cour de justice européenne de se prononcer : dans un arrêt du 7 septembre 2017, elle tranche en leur défaveur. Elle considère qu'en cas d'annulation ou de retard important d'un vol avec correspondance, l'indemnisation doit être calculée en fonction de la distance à vol d'oiseau entre les aéroports de départ et d'arrivée. Autrement dit, la distance parcourue du fait de la correspondance n'impacte pas le calcul de la compensation. || L. O.

info+ Arrêt dans l'affaire C-559/16 Birgit Bossen, Anja Bossen et Gudula Gräßmann/ Brussels Airlines SA/NV, 7 septembre 2017.

**N'oubliez pas de reprendre vos objets**

Le professionnel est en droit de mettre en vente les articles qui n'ont pas été récupérés au bout d'un an. Au préalable, il doit toutefois déposer une requête auprès du tribunal, qui fixera alors les modalités de la vente aux enchères publiques. Le délai est ramené à trois mois pour un véhicule (voiture, moto...).

3 QUESTIONS À...



Corinne Lamoussiére-Pouvreau
Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)

PAYER EN ESPÈCES, CE N'EST PAS SI FACILE !

Peut-on tout payer en pièces et billets ?

Corinne Lamoussiére-Pouvreau : Non, un particulier ne peut pas régler un professionnel en liquide au-delà de 1 000 € - un plafond majoré à 3 000 € pour les transactions immobilières, et minoré à 300 € pour les impôts. En cas de non-respect de ces seuils, vendeur et acheteur risquent une amende pouvant atteindre 5 % du montant du paiement. Pour les achats de particulier à particulier, il n'existe pas

de seuil. Mais il reste vivement recommandé de privilégier le chèque ou le virement ; vous y êtes même obligé dès 1 500 € pour pouvoir faire la preuve de la transaction.

Ces règles s'appliquent-elles aux personnes interdites bancaires ?

C.L.-P. : Non. En pratique, toutefois, pas facile de s'acquitter de ses factures en espèces. Il faudra passer par un système de mandat cash (payant) et/ou ouvrir un compte dans une

néobanque qui accepte les interdits bancaires.

Un professionnel peut-il refuser un règlement en espèces ?

C.L.-P. : Non. En revanche, il peut vous obliger à faire l'appoint au centime près sans toutefois être tenu d'accepter plus de 50 pièces pour un même règlement ! De son côté, un professionnel peut vous payer en liquide : dans la limite de 1 500 € par mois pour un salaire versé par l'employeur, et de 3 000 € pour un prêt sur gage. En revanche, si vous vendez des métaux (or, argent, fer...) à un professionnel, il a interdiction de vous régler en espèces. //

EXPERTISE Le portail de la consommation change de nom

En janvier, le site de l'Institut national de la consommation (INC), conso.net est devenu inc-conso.fr.

Il propose toujours des informations juridiques, techniques et économiques rédigées par des experts sur les problèmes de consommation, ainsi que les vidéos de l'émission Consomag et l'accès à la pédagogie de l'INC, qui édite également «60».

info+ Articles L. 112-6 à L.112-8, L112-10 et D112-3 et R.112-5 du code monétaire et financier.

Écouter un livre à l'œil

LE COIN DU RADIN

On connaît les liseuses, mais le radin appréciera également des applications qui permettent d'écouter la lecture d'un livre gratuitement. C'est ce que propose l'organisation LibriVox, constituée de bénévoles qui prêtent leur voix pour lire des ouvrages tombés dans le domaine public, d'où la gratuité d'accès. Son application, Livres Audio, recense plus de 20 000 livres en français, pour la plupart tombés dans le domaine public. Ces classiques de la littérature internationale sont accessibles en ligne et téléchargeables localement pour une écoute hors connexion. Chaque œuvre est accompagnée d'une brève description, de la présentation de l'oreiller, d'un découpage en chapitres et d'appréciations laissées par d'autres auditeurs. La communauté met également à disposition une collection de plus de 10 000 ouvrages lis en anglais via l'appli Listen Free Audio Books, qui s'adresse aux radins voulant améliorer leur maîtrise de l'anglais.

Logement

Solidaires entre générations

La Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) a ouvert une plateforme Internet européenne (toitplusmoi.eu) afin de mettre en relation des retraités disposant d'une chambre et des étudiants étrangers à la recherche d'un logement pour leur année d'Erasmus. Ce programme « Toit + Moi » ne prévoit aucun « engagement monétaire ou obligation de présence, uniquement une participation aux charges courantes dans la limite de 150 € mensuels », explique la Cnav. Les cohabitants s'engagent « à une bienveillance mutuelle, à des échanges à l'occasion de repas ou de sorties, par exemple », ils seront accompagnés par un référent associatif. Une expérimentation réussie a lieu à Bordeaux depuis septembre 2017. Les retraités intéressés doivent résider à Bordeaux, Paris ou Lille. //



ARGENT

Banques : payez

Pour un même service, combien peut-on économiser ?
 Les banques en ligne sont-elles si intéressantes ?
 Notre comparatif, en partenariat avec le site d'information cBanque, et nos conseils pour changer de banque.

Aié, chacun a reçu la douloureuse en ce début d'année. Depuis presque dix ans maintenant, un document adressé par la banque récapitule tous les frais prélevés sur votre compte l'année précédente. L'usager peut ainsi réaliser combien lui coûte sa banque. En partenariat avec le site d'information cBanque qui scrute toutes les évolutions des tarifs bancaires, «60» a constaté que la facture moyenne du client standard augmente peu : + 0,5 % entre février 2017 et février 2018, + 2,1 % sur deux ans.

Mais cette stabilité relative masque de fortes disparités entre les types d'établissements. Entre février 2016 et février 2018, les tarifs des banques nationales ont ainsi bondi de 6,6 %, alors que les réseaux des caisses régio-

nales limitaient la hausse à 2,2 % et les banques en ligne, qui étaient déjà les moins chères, parvenaient encore à diminuer leurs tarifs (-2,9 %) !

ON SE DÉPLACE MOINS POUR RENCONTRER SON BANQUIER

Les banques nationales augmentent leurs tarifs au moment où leurs agences, qui font en principe la force des réseaux traditionnels, commencent à disparaître du paysage, emportées par la vague numérique : 300 fermetures prévues d'ici 2020 à la Société générale, 200 chez BNP Paribas, 400 dans le réseau des Caisses d'épargne et des Banques populaires, plus de 250 à LCL... Même si notre pays compte encore un peu plus de 37 000 agences bancaires, la tendance aux fermetures semble irréversible. La raison est simple :



La moins
chère



Boursorama 81,56 €/an pour notre profil-type

Sur les tarifs, Boursorama est imbattable, non seulement pour toutes les opérations courantes, mais également pour les frais pour incidents. La filiale de la Société générale remporte la palme dans les deux catégories. Seul bémol rapporté par certains clients, un service clientèle parfois débordé.

moins cher !

on se déplace moins chez le banquier. En 2010, plus de 50 % des Français fréquentaient leur agence plusieurs fois par mois, selon l'observatoire de l'image des banques. Aujourd'hui, ils ne sont plus que 20 %.

Alors que le Français semblait autrefois lié à vie à sa banque, les usages ont évolué, tandis que le statut du banquier changeait. Fini le temps où on le considérait comme un notable, au même titre que le curé, le pharmacien ou le médecin, respectés et craints car connaissant la vie personnelle des habitants. La banque est devenue un service marchand, un prestataire dont on doit pourvoir

changer en cas d'insatisfaction. Et l'un des motifs d'insatisfaction porte précisément sur le coût des services. Selon un sondage d'Opinion Way de début janvier, sept Français sur dix seraient prêts à changer de banque s'ils payaient 150 € de moins par an pour les mêmes services. Justement, nos palmarès permettent de réaliser une telle économie.

LE WEB, PLUS PRATIQUE, MOINS CHER MAIS IL FAUT Y ACCÉDER

Restera tout de même à franchir la porte de la sortie... C'est en principe plus facile depuis un an. Mais il reste encore quelques obstacles, qu'il faut apprendre à contourner (*voir page 65*). La généralisation de la banque sur le Web, plus pratique et moins chère, remet toutefois en cause l'accès universel aux services bancaires. Des millions de Français ne se connectent jamais à Internet, ou considèrent l'outil trop compliqué. Pour ceux-là et sans doute pour d'autres, il faudra toujours des agences bancaires, et des conseillers à l'intérieur... **II**

LIONEL MAUGAIN

**EXPERTISE
ÉCONOMIQUE**

Nos comparatifs

«**60**» a établi un profil-type pour lequel les tarifs de 130 banques ont été relevés par le site cBanque, spécialiste du comparatif bancaire. Notre client utilise son compte bancaire de la manière suivante.

FRAIS COURANTS

- Abonnement annuel à l'accès à distance ;
- Frais de tenue de compte ;
- Cotisation annuelle d'une carte bancaire internationale standard ;
- Quatre retraits au distributeur d'une autre enseigne par mois ;
- Trois retraits au distributeur à l'étranger (hors zone euro) par an ;
- Quatre achats par carte à l'étranger (hors zone euro) par an ;
- Quatre prélèvements par mois ;
- Deux virements par Internet par mois ;
- Un chèque de banque tous les cinq ans ;
- Envoi d'un chéquier à domicile tous les deux ans.

INCIDENTS BANCAIRES

- Six commissions d'intervention* ;
- Deux lettres d'information préalable au rejet d'un chèque* ;
- Deux lettres d'information pour compte débiteur non autorisé* ;
- Un forfait de rejet de chèque* ;
- Deux rejets de prélèvement pour solde insuffisant* ;
- Découvert autorisé - moyenne de 150 €, 5 jours par mois ;
- Découvert non autorisé de 500 € en moyenne, sur un total de vingt-cinq jours dans l'année.
- Une notification à la banque de France d'un autre établissement tous les cinq ans.

*par an

La plus complète

LA BANQUE POSTALE

La Banque postale | 231,90 €/an pour notre profil-type

La Banque postale propose toute la palette des produits et services bancaires, pour des prix légèrement inférieurs à ses concurrentes des banques traditionnelles. Elle fait un effort particulier envers les clients qui restent rétifs au numérique, suivant un plan lancé en 2017.

ISTOCK

NOTRE PALMARÈS DES BANQUES NATIONALES ET DES BANQUES EN LIGNE

										
1 BOURSORAMA BANQUE	2 ING DIRECT	3 BFORBANK	4 FORTUNEO	5 MACIF	6 ORANGE BANK	7 HELLO BANK	8 AXA BANQUE	9 MONABANQ	10 LA BANQUE POSTALE	11 GROUPAMA BANQUE

Les championnes des tarifs les plus bas

À l'aide d'un profil-type que nous avons élaboré, nous avons comparé les frais courants et les frais d'incidents bancaires des grands réseaux nationaux et régionaux avec ceux des banques en ligne. Force est de constater que ces dernières sont souvent moins chères.

Savez-vous quelle est la banque régionale la moins chère en France ? Eh bien c'est la Caisse d'épargne Loire-Drôme-Ardèche ! Voilà une info très intéressante pour les habitants de ces départements, mais qui fera une belle jambe aux Bretons ! C'est pourquoi nous publions non pas un palmarès, mais quatorze !

Un panorama complet de l'offre tarifaire

Le premier, ci-contre, est national. Il inclut les réseaux bancaires intégrés présents sur tout le territoire, ainsi que les banques en ligne, également accessibles de partout, sous réserve d'avoir un bon accès à Internet...

Les classements dans les pages suivantes, sont régionaux. À chaque nouvelle grande région administrative son palmarès, de la banque la moins chère à la plus chère. En rapprochant le tableau national de celui de votre région vous aurez le panorama complet de l'offre tarifaire...

Ces classements ont été établis pour l'utilisation des services d'un client standard, dont nous avons défini le profil (*voir Nos comparatifs, page précédente*), auprès de 130 banques, par le site cBanque. Et notre palmarès le confirme : souvent, les banques en ligne sont (beaucoup !) moins chères. Pas étonnant : la plupart des opérations courantes y sont gratuites, sauf chez Monabanq.

Les banques en ligne jusqu'à dix fois moins chères

C'est ainsi que notre client-type ne paiera que 10 à 15 € pour sa gestion courante. À comparer aux 106 € prélevés par les banques nationales en moyenne, et aux 110 € des banques régionales. Presque dix fois moins, pour les mêmes services ! Des banques qui n'ont pas d'agences physiques, ont moins de personnel, moins de locaux à entretenir, et autant d'économies répercutées sur les services. Avec ce modèle à bas coût, il

faut donc accumuler les nouveaux clients, ce qu'elles tentent de faire en offrant, pour la plupart, une prime d'arrivée, qui peut atteindre 150 € !

Des conseillers joignables par différents moyens

Le service est-il pour autant sacrifié ? Pas vraiment, car toutes proposent l'accès à des conseillers par téléphone, visioconférence ou "chat", du lundi au vendredi, du matin au soir et le samedi toute la journée.

Il reste la question des chèques et de l'argent liquide. Seules Hello bank!, Monabanq et BforBank proposent de déposer les espèces dans les agences de leur groupe, respectivement BNP Paribas, CIC et Crédit agricole. Monabanq offre un bordereau numérique pour encaisser le chèque avant que la banque ne l'ait reçu par la poste. Même possibilité chez Hello bank!, qui permet de scanner et d'enregistrer les chèques, via une application mobile dédiée pour gagner du temps sur leur encaissement. Avec les autres, on doit envoyer son chèque par la poste.

Autre limite, il faut montrer patte dorée... tout client désirant ouvrir un compte doit respectivement toucher un revenu mensuel de 1 200 € chez Fortuneo, 1 600 € chez BforBank et 1 000 € chez Hello bank!. Ou alors disposer d'une épargne de 5 000 € (chez Hello bank! et Fortuneo) ou 10 000 € (chez BforBank).



 12 ALLIANZ BANQUE	 13 CRÉDIT COOPÉRATIF	 14 CIC	 15 HSBC	 16 LCL	 17 SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	 18 BNP PARIBAS	 19 BARCLAYS	 20 BANQUE PRIVÉE EUROPÉENNE	 21 BANQUE PALATINE
---	---	--	---	--	--	---	---	--	---

COÛT ANNUEL POUR NOTRE CLIENT TYPE

BANQUES	FRAIS COURANTS	FRAIS INCIDENTS BANCAIRES	COÛT ANNUEL TOTAL	ÉVOLUTION 2017/2018
● Boursorama Banque	10,80 €	70,80 €	81,60 €	-0,1 %
● ING Direct	12 €	83,40 €	95,40 €	0,9 %
● BforBank	10,80 €	91,90 €	102,70 €	-10,1 %
● Fortuneo	10,90 €	104,80 €	115,70 €	-0,2 %
■ Macif	57 €	92,90 €	149,90 €	0 %
● Orange Bank ⁽¹⁾	11 €	140,10 €	151,10 €	⁽¹⁾
● Hello bank!	11 €	155,50 €	166,50 €	0 %
● AXA Banque	17,90 €	176,30 €	194,20 €	0,4 %
● Monabanq	35 €	167,70 €	202,70 €	4,5 %
■ La Banque postale	85,10 €	146,80 €	231,90 €	0,9 %
■ Groupama Banque ⁽²⁾	54 €	192,90 €	246,90 €	-6,8 %
■ Allianz Banque	145,10 €	129,90 €	275 €	18,6 %
■ Crédit coopératif	81,70 €	197 €	278,70 €	5,3 %
■ CIC	96,40 €	190,50 €	286,90 €	-3,5 %
■ HSBC	97 €	198,50 €	295,50 €	0,1 %
■ LCL	115,40 €	185,30 €	300,70 €	9,3 %
■ Société générale	111,70 €	196,20 €	307,90 €	1,1 %
■ BNP Paribas	117 €	205,40 €	322,40 €	0 %
■ Barclays	132,10 €	203,90 €	336 €	0,1 %
■ Banque privée européenne	138,30 €	213,20 €	351,50 €	-1,4 %
■ Banque Palatine	152,60 €	208,20 €	360,80 €	4,8 %

(1) Banque lancée le 2 novembre 2017. (2) A été racheté par Orange Bank, mais les anciens clients gardent la tarification Groupama Banque.

● Banque en ligne

■ Banque nationale

De plus, notons que la carte Visa ou Mastercard n'est en réalité gratuite qu'à certaines conditions d'usage. Chez Orange, par exemple, il est nécessaire d'effectuer au moins trois paiements par mois, pour éviter 5 € de frais mensuels. Même logique à BforBank (15 € infligés en dessous de trois paiements par trimestre). Des conditions imposées qui peuvent vous faire préférer un réseau traditionnel, qui n'impose pas ces exigences.

La Banque postale reste (de loin) la moins chère, et probablement la plus complète en matière de services et de couverture du territoire, avec un effort particulier à l'égard de ses clients qui n'ont pas l'usage du Web. Depuis 2017, elle propose, en partenariat avec l'association Emmaüs Connect, une alternative relationnelle physique ou à distance aux personnes exclues du numérique, quand c'est possible.

Des réseaux traditionnels peu compétitifs... sauf un !

Les tarifs des réseaux traditionnels majeurs, LCL, Société générale ou BNP Paribas, sont étonnamment peu compétitifs. Ceux des filiales de grands groupes d'assurance, Allianz, Groupama, Axa mais surtout Macif, peu gourmandes en frais de gestion courante, semblent plus concurrentiels. Mais à la Macif, il faut être assuré pour prétendre aux services bancaires. Outre les frais bancaires courants, notre profil-type contient des frais d'incidents : agios, commissions d'intervention, rejets de paiement...

Là encore, la compétitivité des banques en ligne est manifeste, puisque sur notre profil-type de client, le montant à acquitter est de 124 € en moyenne dans une banque en ligne, contre 182 € pour les banques nationales, et 183 € pour les établissements régionaux.

Seule certitude, la facture est d'emblée très élevée avec les réseaux traditionnels qui tarifent presque tous au maximum légal, à l'exception de La Banque postale, qui peut faire épargner une cinquantaine d'euros à notre client en difficulté de trésorerie. Saluons également la performance de la filiale bancaire de la Macif, qui ne prélevera à notre client standard que 93 € pour ses frais pour incidents.

S'agissant des banques régionales, les caisses du Crédit agricole s'imposent dans douze régions sur treize... C'est donc le réseau coopératif le moins cher de notre pays, avec



Tendance

Les "néo banques", un bien grand nom...

Elles s'appellent Compte Nickel, C-zam, Revolut ou N26... Elles permettent d'ouvrir un compte en quelques minutes, mais leur gamme de services est courte pour le moment : ni découvert ni chéquier, pas davantage d'épargne ou de crédit. En fait, il s'agit d'une carte bancaire à autorisation systématique (qui ne fonctionne que si le compte est crééditeur) alimentée par virements. À quel tarif ?

Le Compte Nickel coûte au départ 20 € au bureau de tabac, puis 20 € par an. Il est le seul à accepter les dépôts en espèces, dans les bureaux de tabac. Un service facturé 2 % du montant déposé... La box C-zam de Carrefour est tarifée 5 € + 1 € de frais par mois ; la carte Revolut coûte 6 € ; chez N26, la carte

est gratuite à condition de l'utiliser au moins neuf fois en trois mois. Si non, il faudra débourser 8,70 €. Les retraits aux distributeurs coûtent 1 € chez Nickel et C-zam (sauf dans un distributeur Carrefour ou BNP) ; N26 fait payer 2 € le retrait à partir du sixième par mois. Quant à Revolut, elle prend 2 % du montant retiré au-delà des 200 premiers euros par mois. Beaucoup de frais, on le voit. Le point fort réside dans le faible coût des opérations de paiement et de retrait hors zone euro. N26, C-zam et Revolut et ne prennent aucune commission sur les paiements, elles appliquent le taux de change de Mastercard. Compte Nickel facture 1 € chaque paiement en devises, et 2 € à chaque retrait. //

274 € pour notre client au total, en moyenne nationale, contre 282 € dans les Caisses d'épargne et plus de 300 € au Crédit mutuel et dans les Banques populaires. Les Crédits agricoles sont particulièrement bien placés sur les frais de gestion courante.

Des tarifs très différents selon les régions

Il est, par ailleurs, étonnant de constater d'importantes différences au sein de la même enseigne. Comment comprendre que la Banque populaire du Sud coûte 159 € en gestion courante, alors que son homologue d'Atlantique n'est qu'à 87 € ?

Même constat entre le Crédit agricole de Normandie-Seine et celui de Sud Rhône Alpes où le différentiel atteint 84 € (65 vs 149 €). Comment accepter que le Crédit

mutuel de Midi Atlantique assène 213 € de frais punitifs à notre client-type, alors que la caisse de Maine-Anjou Basse-Normandie se limite à 151 € dans la même situation ? Seules les banques du groupe Crédit du Nord (Kob, Banque Nuger, Banque Tarneaud, Banque Courtois, Banque Laydernier, Société marseillaise de crédit, etc.) affichent une tarification équivalente. Mais à 339 €, c'est la plus élevée du palmarès...

Globalement, certaines régions sont favorisées. Mieux vaut plutôt habiter dans les Hauts-de-France, en Normandie ou même en Île-de-France (288 € de frais au total en moyenne), qu'en Corse (310 €) ou en Provence-Alpes-Côte d'Azur (305 €). Il n'y a pas que le soleil qui tape fort sur les habitants du sud. //

LIONEL MAUGAIN

Économiste : STÉPHANIE TRUQUIN

Région par région, à la loupe

Certaines banques existent uniquement au niveau régional. Découvrez ici les tarifs de celles qui vous concernent, établis pour le profil de notre client-type. L'occasion de remarquer que les prix d'une même banque peuvent varier entre ses différentes caisses régionales.



BANQUES RÉGIONALES	DÉPARTEMENTS COUVERTS	FRAIS COURANTS	FRAIS INCIDENTS BANCAIRES	COÛT ANNUEL 2018	ÉVOLUTION 2017/2018
HAUTS-DE-FRANCE					
Crédit agricole Nord de France	59, 62	93,70 €	162,90 €	256,60 €	0,7 %
Crédit agricole Brie Picardie	60, 80	104,90 €	168,20 €	273,10 €	5,2 %
Crédit agricole Nord Est	02	96,40 €	188,50 €	284,90 €	3,8 %
Caisse d'épargne Hauts-de-France	02, 59, 60, 62, 80	90,60 €	195,70 €	286,30 €	1,9 %
Crédit mutuel Nord Europe	02, 59, 60, 62, 80	124,50 €	177,20 €	301,70 €	-0,5 %
Banque populaire du Nord	02, 59, 62, 80	154,30 €	175,30 €	329,60 €	0 %
Banque populaire Rives de Paris	60	116 €	218,10 €	334,10 €	0,4 %
BRED Banque populaire	02	148,90 €	187,20 €	336,10 €	2,3 %
Crédit du Nord	02, 59, 60, 62, 80	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
NORMANDIE					
Crédit agricole Normandie Seine	27, 76	64,80 €	159,60 €	224,40 €	-5 %
Caisse d'épargne Normandie	14, 27, 50, 61, 76	115,40 €	150,90 €	266,30 €	1,5 %
Banque populaire Ouest	50, 61	113,50 €	159 €	272,50 €	0,1 %
Crédit agricole Normandie	14, 50, 61	81,10 €	194,40 €	275,50 €	1,5 %
Crédit mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie	50, 61	135,50 €	151 €	286,50 €	0,4 %
Crédit mutuel Normandie	14, 27, 76	108,50 €	200,40 €	308,90 €	0,9 %
BRED Banque populaire	14, 27, 76	148,90 €	187,20 €	336,10 €	2,3 %
Crédit du Nord	14, 27, 50, 61, 76	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
ÎLE-DE-FRANCE					
Crédit agricole Île-de-France	75, 78, 91, 92, 93, 94, 95	73,50 €	177,70 €	251,20 €	1,5 %
Caisse d'épargne Île-de-France	75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95	99,90 €	168,10 €	268 €	1,1 %
Crédit agricole Brie Picardie	77	104,90 €	168,20 €	273,10 €	5,2 %
Crédit mutuel Île-de-France	75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Banque populaire Val de France	78, 91, 92	100,90 €	205,80 €	306,70 €	0,9 %
Banque populaire Rives de Paris	75, 78, 91, 92, 93, 94, 95	116 €	218,10 €	334,10 €	0,4 %
BRED Banque populaire	75, 77, 78, 92, 93, 94, 95	148,90 €	187,20 €	336,10 €	2,3 %
Crédit du Nord	75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %



BANQUES RÉGIONALES	DÉPARTEMENTS COUVERTS	FRAIS COURANTS	FRAIS INCIDENTS BANCAIRES	COÛT ANNUEL 2018	ÉVOLUTION 2017/2018
GRAND EST					
Crédit agricole Alsace Vosges	67, 68, 88	87,90 €	180,90 €	268,80 €	-7,8 %
Crédit agricole Nord Est	08, 51	96,40 €	188,50 €	284,90 €	3,8 %
Banque populaire Alsace-Lorraine Champagne	10, 51, 52, 54, 55, 57, 67, 68, 88	95,60 €	190,30 €	285,90 €	1 %
Crédit agricole Lorraine	54, 55, 57	97,40 €	192,80 €	290,20 €	0,8 %
Caisse d'épargne Lorraine Champagne-Ardenne	08, 10, 51, 52, 54, 55, 57, 88	132,10 €	161,10 €	293,20 €	0,2 %
Crédit mutuel Nord Europe	08, 51	124,50 €	177,20 €	301,70 €	-0,5 %
Crédit mutuel Centre Est Europe	52, 54, 55, 57, 67, 68, 88	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Crédit agricole Champagne Bourgogne	10, 52	126,10 €	181,20 €	307,30 €	5,4 %
Caisse d'épargne Alsace	67, 68	125,50 €	184,80 €	310,30 €	0,1 %
Banque Kolb	08, 10, 51, 52, 54, 55, 57, 67, 68, 88	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ					
Crédit agricole Franche-Comté	25, 39, 70, 90	83 €	151,90 €	234,90 €	1,6 %
Caisse d'épargne Bourgogne-Franche-Comté	21, 25, 39, 58, 70, 71, 89, 90	97,20 €	151 €	248,20 €	-8,4 %
Crédit agricole Centre Est	71	89,40 €	176,70 €	266,10 €	0,3 %
Crédit agricole Centre Loire	58	91 €	175,20 €	266,20 €	5,7 %
Crédit mutuel Centre Est Europe	21, 25, 39, 58, 70, 71, 89, 90	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Crédit mutuel Sud Est	71	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Crédit agricole Champagne Bourgogne	21, 89	126,10 €	181,20 €	307,30 €	5,4 %
Banque populaire Bourgogne-Franche-Comté	21, 25, 39, 58, 70, 71, 89, 90	126,20 €	185,30 €	311,50 €	-5,3 %
Banque Kolb	70, 89, 90	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Banque Rhône-Alpes	21, 25, 39, 71	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Banque Nuger	58	152,10 €	188 €	340,10 €	0,7 %

CENTRE-VAL DE LOIRE					
Crédit agricole Touraine Poitou	37	67,70 €	186,40 €	254,10 €	1 %
Crédit agricole Centre Loire	18, 45	91 €	175,20 €	266,20 €	5,7 %
Crédit agricole Val de France	28, 41	84,80 €	181,70 €	266,50 €	2,5 %
Caisse d'épargne Loire Centre	18, 28, 36, 37, 41, 45	95,60 €	182,20 €	277,80 €	0,8 %
Crédit mutuel Centre	18, 28, 36, 37, 41, 45	101,80 €	200,40 €	302,20 €	0,9 %
Banque populaire Val de France	18, 28, 36, 37, 41, 45	100,90 €	205,80 €	306,70 €	0,9 %
Banque Tarneaud	36, 37, 41	151,50 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Crédit du Nord	28, 45	151,50 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Banque Nuger	18	152,20 €	188 €	340,10 €	0,7 %

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR					
Crédit agricole Provence-Côte d'Azur	04, 06, 83	81,10 €	157 €	238,10 €	2,4 %
Banque populaire Auvergne Rhône-Alpes	04, 05	93,80 €	186,40 €	280,20 €	-6,3 %
Crédit agricole Alpes Provence	05, 13, 84	101,50 €	184,80 €	286,30 €	0,2 %
Caisse d'épargne Côte d'Azur	06, 83	116,60 €	177,10 €	293,70 €	1,4 %
Crédit mutuel Méditerranéen	04, 05, 06, 13, 83, 84	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Banque populaire Méditerranée	06, 13, 83, 84	117,60 €	185,70 €	303,30 €	-0,1 %
Caisse d'Épargne Provence-Alpes Corse	04, 05, 13, 84	139,50 €	184,10 €	323,60 €	0,2 %
Société marseillaise de crédit	04, 05, 06, 13, 83, 84	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Crédit maritime Méditerranée	13	226 €	196,60 €	422,60 €	-11,4 %

BANQUES RÉGIONALES	DÉPARTEMENTS COUVERTS	FRAIS COURANTS	FRAIS INCIDENTS BANCAIRES	COÛT ANNUEL 2018	ÉVOLUTION 2017/2018
PAYS DE LA LOIRE					
Crédit agricole Anjou Maine	49, 53, 72	66,60 €	163,20 €	229,80 €	-5,3 %
Crédit agricole Atlantique Vendée	44, 85	82,60 €	170,10 €	252,70 €	0,9 %
Banque populaire Atlantique	44, 49, 85	86,90 €	181,10 €	268 €	-9,6 %
Banque populaire Ouest	53, 72	113,50 €	159 €	272,50 €	0,1 %
Crédit mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie	49, 53, 72	135,50 €	151 €	286,50 €	0,4 %
Crédit mutuel Loire-Atlantique, Centre Ouest	44	101,80 €	185,70 €	287,50 €	1 %
Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire	44, 49, 53, 72, 85	108 €	182,40 €	290,40 €	1,1 %
Crédit mutuel Anjou	49	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Crédit mutuel Océan	85	124,30 €	181,90 €	306,20 €	2,4 %
Banque Tarneaud	44, 49, 85	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Crédit du Nord	53, 72	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %

BRETAGNE

Crédit agricole Ille-et-Vilaine	35	98,90 €	156,50 €	255,40 €	0,8 %
Banque populaire Atlantique	29, 56	86,90 €	181,10 €	268 €	-9,6 %
Banque populaire Ouest	22, 29, 35	113,50 €	159 €	272,50 €	0,1 %
Caisse d'épargne Bretagne Pays de Loire	22, 29, 35, 56	108 €	182,40 €	290,40 €	1,1 %
Crédit mutuel de Bretagne	22, 29, 35, 56	115,30 €	191,20 €	306,50 €	4,9 %
Crédit agricole Morbihan	56	114,90 €	192,40 €	307,30 €	0,1 %
Crédit agricole Finistère	29	113,90 €	195,10 €	309 €	0,5 %
Crédit agricole Côtes d'Armor	22	115 €	195,10 €	310,10 €	0,3 %
Banque Tarneaud/Crédit du Nord	35, 56	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %

NOUVELLE AQUITAIN

Crédit agricole Pyrénées Gascogne	64	71,20 €	177,70 €	248,90 €	0,6 %
Crédit agricole Touraine Poitou	86	67,70 €	186,40 €	254,10 €	1 %
Crédit agricole Charente-Maritime Deux-Sèvres	17, 79	81,20 €	180,40 €	261,60 €	11,7 %
Caisse d'épargne d'Auvergne et du Limousin	19, 23, 87	94,90 €	168,20 €	263,10 €	3 %
Crédit agricole Aquitaine	33, 40, 47	78,30 €	189,50 €	267,80 €	0,6 %
Caisse d'épargne Aquitaine Poitou-Charentes	16, 17, 24, 33, 40, 47, 64, 79, 86	98,60 €	174,10 €	272,70 €	1,4 %
Banque populaire Occitane	47	104,40 €	168,50 €	272,90 €	0,8 %
Crédit agricole Charente Périgord	16, 24	94,80 €	182,90 €	277,70 €	12,5 %
Crédit agricole Centre Ouest	87	78,20 €	200,50 €	278,70 €	0 %
Banque Chalus	19	90,80 €	188,60 €	279,40 €	1 %
Banque populaire Auvergne Rhône-Alpes	19	93,80 €	186,40 €	280,20 €	- 6,3 %
Crédit agricole Centre France	19, 23	95,30 €	189,70 €	285 €	2,3 %
Crédit mutuel Loire-Atlantique Centre Ouest	19, 23, 79, 86, 87	101,80 €	185,70 €	287,50 €	1 %
Banque populaire Aquitaine Centre Atlantique	16, 17, 19, 23, 24, 33, 40, 64, 79, 86, 87	107,90 €	192,10 €	300 €	0,1 %
Crédit maritime littoral du Sud-Ouest	17, 33, 64	104,90 €	195,10 €	300 €	0,1 %
Crédit mutuel Océan	17, 79	124,30 €	181,90 €	306,20 €	2,4 %
Banque populaire Val de France	86	100,90 €	205,80 €	306,70 €	0,9 %
Crédit mutuel Midi-Atlantique	40, 47, 64	102,50 €	213,40 €	315,90 €	0,9 %
Crédit mutuel du Sud-Ouest	16, 24, 33	123,60 €	196,40 €	320 €	1,8 %
Banque Tarneaud	16, 17, 19, 23, 24, 79, 86, 87	151,40€	188 €	339,40 €	0,7 %
Banque Courtois	33, 40, 47, 64	151,80 €	188 €	339,80 €	0,7 %



BANQUES RÉGIONALES	DÉPARTEMENTS COUVERTS	FRAIS COURANTS	FRAIS INCIDENTS BANCAIRES	COÛT ANNUEL 2018	ÉVOLUTION 2017/2018
AUVERGNE - RHÔNE-ALPES					
Caisse d'épargne Loire Drôme Ardèche	07, 26, 42	84,70 €	129,70 €	214,40 €	-0,7 %
Caisse d'épargne Rhône-Alpes	01, 38, 69, 73, 74	95,10 €	165,30 €	260,40 €	0,3 %
Crédit agricole Loire Haute-Loire	42, 43	96,50 €	165,90 €	262,40 €	-0,7 %
Caisse d'épargne d'Auvergne et du Limousin	03, 15, 43, 63	94,90 €	168,20 €	263,10 €	3 %
Crédit agricole Centre Est	01, 69	89,40 €	176,70 €	266,10 €	0,3 %
Banque Chalus	03, 15, 63	90,80 €	188,60 €	279,40 €	1 %
Banque populaire Auvergne Rhône-Alpes	01, 03, 07, 15, 26, 38, 42, 43, 63, 69, 73, 74	93,80 €	186,40 €	280,20 €	-6,3 %
Crédit agricole des Savoie	73, 74	85 €	195,70 €	280,70 €	0,8 %
Crédit agricole Centre France	03, 15, 63	95,30 €	189,70 €	285 €	2,3 %
Crédit mutuel Dauphiné-Vivarais	07, 26, 38	101,80 €	200,40 €	302,20 €	0,9 %
Crédit mutuel Savoie-Mont Blanc	73, 74	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Crédit mutuel du Sud-Est	01, 38, 42, 43, 69	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Banque populaire Méditerranée	26	117,60 €	185,70 €	303,30 €	-0,1 %
Crédit mutuel Massif Central	03, 15, 63	98,50 €	209,50 €	308 €	7,3 %
Banque populaire Bourgogne Franche-Comté	01	126,20 €	185,30 €	311,50 €	-5,3 %
Crédit agricole Sud Rhône-Alpes	07, 26, 38	148,60 €	174,50 €	323,10 €	9,2 %
Banque Laydernier/Banque Rhône-Alpes	01, 07, 26, 38, 42, 69, 73, 74	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Banque Nuger	03, 15, 43, 63	152,10 €	188 €	340,10 €	0,7 %

OCCITANIE

Crédit agricole Pyrénées Gascogne	32, 65	71,20 €	177,70 €	248,90 €	0,6 %
Crédit agricole Languedoc	11, 30, 34, 48	93,90 €	178 €	271,90 €	0,3 %
Banque populaire Occitane	12, 31, 32, 46, 65, 81, 82	104,40 €	168,50 €	272,90 €	0,8 %
Caisse d'épargne Languedoc-Roussillon	11, 30, 34, 48, 66	100,70 €	181,90 €	282,60 €	0,2 %
Caisse d'épargne de Midi-Pyrénées	09, 12, 31, 32, 46, 65, 81, 82	105,50 €	177,90 €	283,40 €	10,2 %
Crédit agricole Sud Méditerranée	09, 66	94 €	191 €	285 €	1,4 %
Crédit agricole Toulouse 31	31	97,50 €	194 €	291,50 €	1,1 %
Crédit agricole Nord Midi-Pyrénées	12, 46, 81, 82	107,40 €	184,40 €	291,80 €	7,2 %
Crédit mutuel Méditerranéen	11, 30, 34, 48, 66	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Banque populaire Méditerranée	30, 34	117,60 €	185,70 €	303,30 €	-0,1 %
Crédit mutuel Massif central	12	98,50 €	209,50 €	308 €	7,3 %
Crédit mutuel Midi Atlantique	09, 31, 32, 46, 65, 81, 82	102,50 €	213,40 €	315,90 €	0,9 %
Société marseillaise de crédit	30, 34	151,40 €	188 €	339,40 €	0,7 %
Banque Courtois	09, 11, 12, 31, 32, 65, 66, 81, 82	151,80 €	188 €	339,80 €	0,7 %
Banque populaire du Sud	09, 11, 30, 34, 48, 66	159 €	190,50 €	349,50 €	0,6 %
Crédit maritime Méditerranée	11, 30, 34	226 €	196,60 €	422,60 €	-11,4 %
Banque Dupuy de Parseval	11, 30, 34, 66	267,80 €	195,70 €	463,50 €	2,8 %

CORSE

Crédit agricole Corse	2A, 2B	87 €	188,50 €	275,50 €	4,9 %
Crédit mutuel Méditerranéen	2A, 2B	102,50 €	200,40 €	302,90 €	0,9 %
Banque populaire Méditerranée	2A, 2B	117,60 €	185,70 €	303,30 €	-0,1 %
Caisse d'épargne Provence-Alpes Corse	2A, 2B	139,50 €	184,10 €	323,60 €	0,2 %

web+ SYNTHESE EN LIGNE. Retrouvez les résultats classés département par département sur notre site Internet, à l'adresse www.60m.fr/banques2018

Changer de banque est (un peu) plus facile

Sur le papier, les démarches pour changer d'établissement sont plus simples grâce au dispositif de la loi Macron, en vigueur depuis un an. Mais en pratique, il subsiste des écueils. Voici comment les éviter.

Depuis février 2017, la loi Macron a instauré l'automatisation du changement des coordonnées bancaires pour les prélèvements et les virements, et plus globalement l'ensemble des opérations récurrentes sur un compte. Objectif : stimuler la concurrence et faciliter le changement d'établissement.

N'importe quel client peut, en principe, demander gratuitement le service d'aide à la mobilité bancaire, il suffit de signer un mandat auprès de sa nouvelle banque, complété (ou non) par une demande de clôture de compte auprès de l'ancienne. Le tout est codifié à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier.

Dans les deux jours suivant la signature, la banque d'arrivée doit contacter l'ancienne banque pour obtenir la liste des prélèvements et virements récurrents réalisés au cours des treize derniers mois, ainsi que le numéro des chèques non encore débités. L'ancienne agence dispose alors de cinq jours pour fournir ces informations. Une fois celles-ci reçues, la nouvelle banque doit communiquer les nouvelles coordonnées aux banques des organismes effectuant des prélèvements (électricité, impôts, Internet, Trésor public...) et à tous ceux qui exécutent des virements réguliers (employeur, CAF, mutuelle, organismes sociaux, organisme de retraite...).

TRANSFÉRER SON ÉPARGNE ET SES CRÉDITS RESTE DIFFICILE

Tous ces organismes ont ensuite 10 jours pour intégrer les nouvelles coordonnées puis en informer leurs clients. Si bien qu'au total, en moins d'un mois tout est réglé. En principe... Dans la pratique cependant, au moins trois obstacles peuvent surgir. Pour réussir son changement de banque, il faut les connaître pour mieux les contourner.

Primo, cette mesure ne concerne que les comptes de dépôt. Transférer son épargne

et ses crédits reste compliqué et coûteux. Les PERP, PEA, PEL et CEL ne peuvent être transférés que si l'on consent à payer jusqu'à 150 €... par produit. Et comme par hasard, ces tarifs sont en hausse d'environ 10 % depuis l'instauration de la loi Macron. Par ailleurs, pour déménager son PEL, l'accord des deux établissements est nécessaire pour que le plan conserve son taux de rémunération initial, et les droits à prêt déjà accumulés...

VOUS POUVEZ DEMANDER LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSFERT

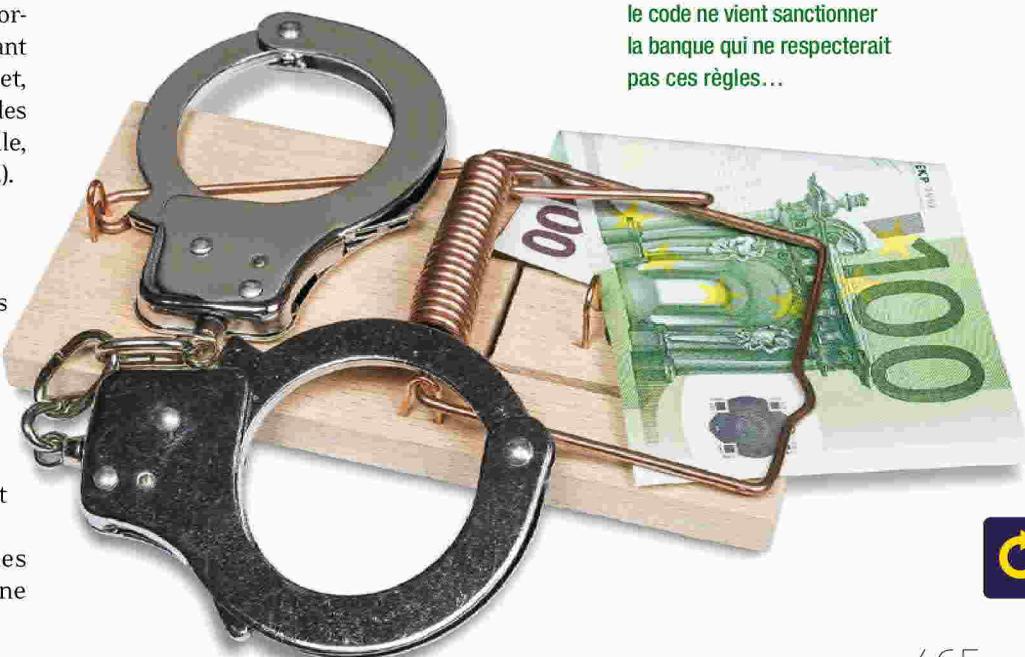
Il n'y a pas de quoi renoncer pour autant. Face à ces désagréments, certains établissements, notamment les banques en ligne, acceptent de prendre en charge tout ou partie des frais de transfert des livrets, si le consommateur en formule la demande !

Pour les livrets réglementés (livret A, LEP, LDDS, livret Jeune) aucun transfert n'est possible. Mais rien ne vous empêche de fermer,



Que faire en cas de problème

Si la banque refuse le mandat de mobilité bancaire ou si vous souhaitez vous en occuper vous-même, il est possible de transmettre le nouveau RIB à tous les créanciers et débiteurs et de demander la fermeture du compte par lettre recommandée avec avis de réception. La convention de compte signée avec votre banque impose en général un préavis, qui ne peut dépasser trente jours, précise l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier. Si vous n'avez plus votre convention, la banque doit vous la fournir à votre demande. Mais rien dans le code ne vient sanctionner la banque qui ne respecterait pas ces règles...





Changer de banque
ne se fait pas d'un coup
de baguette magique.
Il faut être vigilant tout
au long du processus.

de faire transiter les sommes et réouvrir dans la nouvelle banque. Dernière solution : conserver ses produits d'épargne dans l'ancienne banque et avoir son compte principal dans la nouvelle.

NOS SOLUTIONS POUR TRANSFÉRER LE CRÉDIT IMMOBILIER

Deuxio, le crédit immobilier est difficilement mobile. Mais il existe des solutions : l'emprunteur peut effectuer un rachat plus avantageux auprès de son nouvel établissement. Attention, toutefois aux éventuelles pénalités de remboursement anticipé (six mois d'intérêts au maximum).

Il est aussi possible de conserver le prêt dans son ancienne banque, en prévoyant un vire-

ment permanent pour les échéances. Mais la plupart des prêts immobiliers comportent une clause dite de domiciliation, imposée par la banque prêteuse en contrepartie d'un prêt à taux avantageux. Une clause qui réprime toute envie d'aller voir ailleurs, même si la domiciliation contractuelle des salaires est désormais limitée à dix ans maximum pour les crédits souscrits depuis le 1^{er} janvier.

LE MANDAT DE MOBILITÉ BANCAIRE EST UN DROIT !

Tertio, certaines banques renâclent à appliquer les nouvelles règles qui prévoient la fourniture d'un mandat de mobilité, comme en témoignent les courriers reçus à la rédaction de «60». Aussi incroyable que cela puisse paraître, des agences refusent quelquefois obstinément de fermer un compte, même après demande écrite. Il convient alors de saisir le médiateur de la banque, dont les coordonnées figurent sur le relevé de compte.

Enfin, attention : des cas d'erreurs lors du transfert des domiciliations ou de non-respect des délais légaux existent. Près d'un quart des clients souhaitant quitter leur banque n'y parviendraient pas, du fait d'une procédure de mobilité encore inachevée plusieurs mois après la signature du mandat.

Les banques et leur fédération arguent des difficultés de mise en place de la procédure. Certains réseaux coopératifs pinaillent en affirmant que la clôture ne peut intervenir qu'après le rachat des parts sociales, avec un délai pouvant atteindre un an.

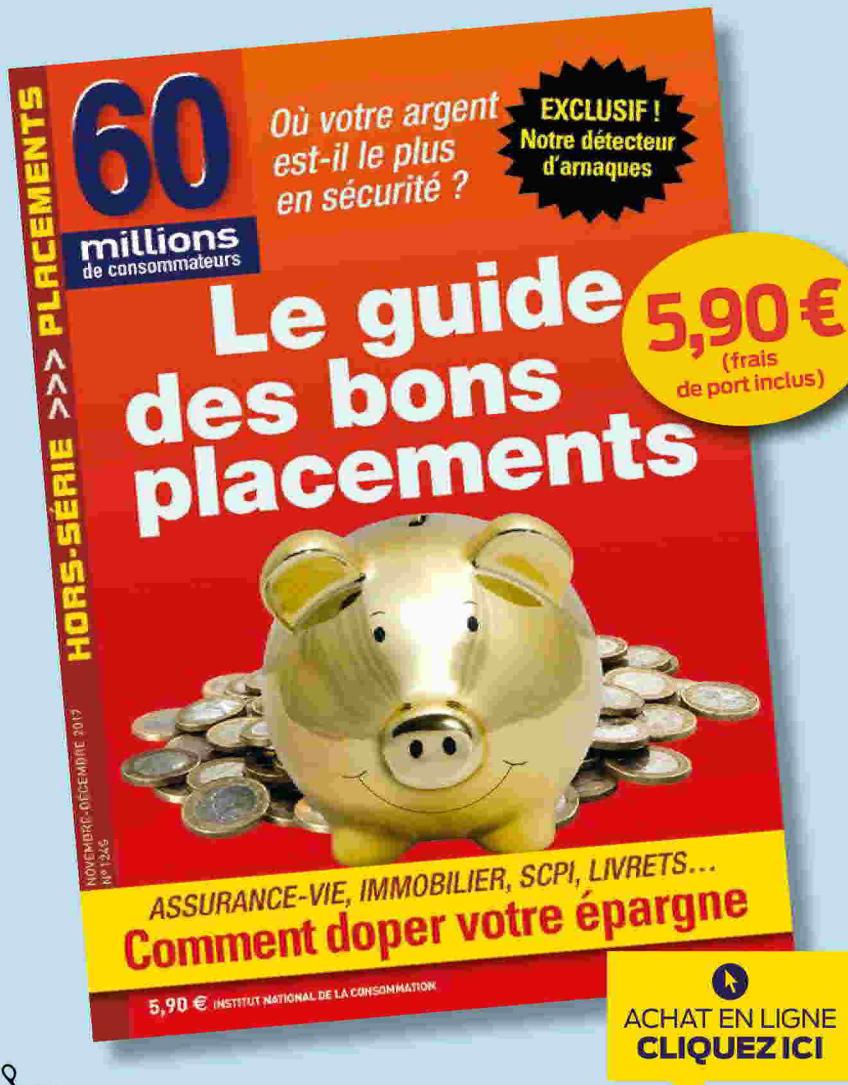
En principe, la banque quittée est tenue d'informer son ex-client de toute circonstance qui empêcherait le transfert du solde, la clôture de son compte ou des obligations en suspens. Les freins ne viennent toutefois pas que des banques. Certains créanciers ont du mal à se mettre, eux aussi, à la mobilité bancaire et n'enregistrent pas les changements de comptes dans le délai légal.

La loi Macron a donc des ratés, dans son application. C'était malheureusement prévisible, puisqu'aucune disposition ne vient sanctionner son non-respect par les banques ou les créanciers. Mais cela n'est pas une raison pour rester dans votre banque actuelle qui vous coûte cher et qui ne vous satisfait pas tant que ça ! 2018, l'année du changement... **II**

LIONEL MAUGAIN

Juriste : CORINNE LAMOUSSIÈRE-POUVREAU

HORS-SÉRIE : « PLACEMENTS » OÙ PLACER VOTRE ARGENT EN 2018 ?



À 20, 40 ou 60 ans, on n'a ni les mêmes besoins, ni les mêmes objectifs et on n'épargne pas de la même façon. «60» vous aide à faire les bons choix !

ASSURANCE-VIE, LIVRETS BANCAIRES, ÉPARGNE RETRAITE, SCPI, FONDS VIAGER... Découvrez nos 24 fiches placements pour épargner malin et faire fructifier votre argent en toute sécurité.

EXCLUSIF

Le détecteur d'arnaques

«60» vous apporte les conseils indispensables pour débusquer les escrocs et déjouer les arnaques.

Pour recevoir ce hors-série de 108 pages, il vous suffit de remplir le bon de commande ci-dessous et de le retourner accompagné de votre règlement ou le commander directement sur le site www.60millions-mag.com



BON DE COMMANDE

À renvoyer avec votre règlement sous enveloppe sans l'affranchir à :
60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 73405 - 60439 Noailles cedex

535

Oui, je commande le hors-série « Le guide des bons placements » au prix de 5,90 € (frais de port inclus)

Mes coordonnées :

Mme M.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____ @ _____

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Carte bancaire : N° : _____

Expiré fin : _____

Je note les 3 derniers chiffres figurant au dos de ma carte _____

Date et signature :

La marche à suivre

Changer l'assurance d'un emprunt immobilier

Depuis le 1^{er} janvier, vous avez le droit de substituer à l'assurance actuelle de votre ou de vos prêts immobilier(s) – même anciens ! – une autre assurance moins chère si son niveau de garantie est équivalent. Voici comment procéder.

BERNARD GENÈS

1

Repérez quand vous pouvez changer d'assurance

Vous pouvez le faire à tout moment dans les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt, au plus tard quinze jours avant la fin de cette période. Au-delà, ou si votre prêt est plus ancien, vous pouvez désormais changer à chaque échéance annuelle de l'assurance avec un préavis de deux mois. Pour déterminer la date de cette échéance, reportez-vous aux conditions générales et particulières de votre prêt et de votre assurance.

BON
À SAVOIR

Donner mandat

Certains assureurs ou intermédiaires d'assurances proposent de se charger aussi pour vous des démarches nécessaires à la substitution d'assurance. Vous signerez alors un contrat de mandat. Ce document doit préciser qu'il porte sur l'ensemble des formalités de substitution d'assurance et de résiliation de l'assurance initialement souscrite. Il devra également contenir une clause de levée du secret bancaire en faveur du mandataire ainsi que la liste des informations communicables à ce dernier.

2

Cherchez une assurance équivalente à la vôtre

Pour imposer un changement d'assurance au prêteur, votre niveau de protection ne doit pas baisser. Le prêteur peut exiger la même quotité du prêt couverte par l'assurance (50 % à 100 % généralement), et stipuler des critères d'équivalence de garantie auxquels la nouvelle assurance devra répondre (*voir ci-contre*).

Chaque établissement prêteur doit les indiquer, notamment sur son site, par un chemin d'accès simple et visible. Le plus simple est de demander sur Internet des devis à partir de vos données personnelles (âge, profil médical...) et de celles de votre prêt.

Pour bien comparer avec votre assurance actuelle, tenez compte, outre la prime demandée avec chaque mensualité de prêt, du coût global de l'assurance sur la durée de prêt restant à courir, et du taux du prêt, assurance comprise. Il est prudent aussi de comparer les conditions générales et particulières de ces offres.

3

Souscrivez une nouvelle assurance et demandez la substitution

Une fois trouvée l'assurance qui vous convient, signez le contrat ; il ne prendra effet qu'à la résiliation de votre assurance actuelle. Demandez cette résiliation à l'ancien assureur, en respectant le délai légal de quinze jours ou de deux mois, par lettre recommandée avec avis de réception.

En même temps, toujours en recommandé avec avis de réception, demandez au prêteur la substitution d'assurance. Vérifiez sur son site les documents à produire (formulaire de demande, conditions générales et particulières de la nouvelle assurance, etc.). Si, à réception de votre demande, il estime néanmoins qu'elle est incomplète, il doit vous indiquer les pièces manquantes dans un délai de deux à trois jours ouvrés (c'est-à-dire sans compter les samedis, dimanches et jours fériés).

4**Signez l'avenant au contrat de prêt**

Dans les dix jours ouvrés, le prêteur doit vous indiquer sa décision quant à l'assurance que vous proposez. S'il l'accepte, il vous fera signer un avenant pour tenir compte des incidences de la nouvelle assurance sur le taux annuel effectif global du prêt. Il lui est interdit de percevoir des frais à cette occasion et de modifier le taux du prêt hors assurance ou ses autres conditions.

Dès l'acceptation du prêteur, notifiez-la à l'assureur avec la date de prise d'effet de votre nouvelle assurance. L'ancienne sera résiliée dix jours après cette notification, ou à la date d'effet du nouveau contrat si elle est postérieure.

**LES CRITÈRES D'ÉQUIVALENCE**

Voici les critères d'équivalence de garanties auxquels un prêteur peut subordonner son acceptation d'une assurance de substitution ; il peut en retenir onze au plus dans cette liste⁽¹⁾.

	CRITÈRES SPÉCIFIQUES	GARANTIE EXIGÉE
Garanties décès, PTIA⁽²⁾, incapacité et invalidité	Couverture des sports amateurs pratiqués par l'emprunteur à la date de souscription	Oui/Non
	Maintien de la couverture en cas de déplacements dans le monde entier : - à titre personnel - à titre professionnel ou humanitaire	Oui/Non Oui/Non
Garantie décès	Couverture pendant toute la durée du prêt	Oui/Non
Garantie invalidité PTIA⁽²⁾,	Prise en charge de l'invalidité totale, sans référence à la perte de revenus subie au moment du sinistre	Oui/Non
Garantie incapacité temporaire totale	Couverture pendant toute la durée du prêt	Oui/Non
	Délai de franchise inférieur ou égal à	30/60/90/120 ou 180 jours
	Pour une personne en activité, évaluation en fonction de la profession au jour du sinistre	Oui/Non
	Pour une personne en activité, prestation égale à la mensualité assurée sans référence à la perte de revenus subie pendant le sinistre	Oui/Non
	Maintien de la couverture en cas de temps partiel thérapeutique avec une prise en charge ≥ 50 % pendant au moins 90 jours	Oui/Non
	Couverture des inactifs au moment du sinistre	Oui/Non
	Si oui, taux de prise en charge	1 à 49 %/50 à 99 %/ 100 %
	Couverture des affections dorsales	– Sans condition d'hospitalisation ni intervention chirurgicale – Avec condition d'hospitalisation (<10 jours/≥10 jours) ou d'intervention
	Couverture des affections psychiatriques	– Sans condition d'hospitalisation – Avec condition d'hospitalisation (<10 jours/≥10 jours)

Source : Fédération bancaire française, juillet 2015

(1) Pour l'assurance perte d'emploi, il y a huit critères, et le prêteur peut en imposer quatre au maximum. (2) PTIA : Perte totale et irréversible d'autonomie.

5**Résolvez les éventuels blocages**

Si le prêteur ne vous répond pas dans le délai légal de dix jours, rappelez-lui qu'il est en infraction (et qu'il encourt une amende de 3 000 € !), et exigez une réponse rapide.

Si le prêteur refuse la substitution, il doit vous le notifier par écrit, dans le même délai de dix jours, en exposant ses motifs. Il ne peut s'agir que d'une non-conformité avec ses propres critères d'équivalence. Vous pouvez donc contester sa position à partir des grilles de critères des deux contrats, et en recourant aux conseils de votre nouvel assureur.

Si le prêteur ou l'assureur font valoir que vous n'avez pas demandé la substitution pour la bonne date ou dans les bons délais, opposez-leur leurs propres documents où vous avez trouvé cette date. Si nécessaire, portez le litige au niveau du service clientèle du prêteur ou de l'assureur, puis de leur médiateur (voir les coordonnées et modalités de saisine sur le site du prêteur), et d'une association de consommateurs.

Courriers

Coups de gueule

Courriels

Cette rubrique est composée de lettres choisies parmi les quelque 2 000 courriers que nous recevons chaque mois par voie postale ou électronique.

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 41).

Alimentation

Protégeons notre pain...

Dans les boulangeries, les vendeuses manipulent aussi bien pains, brioches et autres produits que billets et pièces de monnaie ayant circulé dans des centaines de mains et de poches. Après avoir été emballé partiellement dans un minuscule papier, cet aliment va être exposé un certain temps, selon le chemin de retour et les rencontres, à l'atmosphère très polluée de certaines villes. Très souvent, des consommateurs posent directement ce pain sur le siège de la voiture. Les autres aliments, eux, sont pratiquement toujours emballés ou bien sont lavés, épluchés ou cuits avant d'être mangés.

Pourquoi les boulangers traditionnels n'emballent-ils pas correctement leurs produits ? Le consommateur pourrait aussi acheter un sac à pain bon marché réutilisable pendant des mois.

Pierre Gauvain/21 ls-sur-Tille

Automobile

Faut pas pousser le bouchon trop loin !

Hier, sur l'autoroute entre Arles et Nîmes, aucune information n'était communiquée sur un bouchon de 20 minutes survenant 10 km après le péage. Bouchon créé par des travaux certainement programmés longtemps à l'avance.

Si l'information avait été donnée, j'aurais décidé de ne pas emprunter l'autoroute, ce qui m'aurait fait

gagner du temps et de l'argent. Ma recommandation serait de contraindre les sociétés d'autoroutes à installer un panneau informatif au niveau de toutes les dernières sorties avant les péages pour signaler les bouchons et les temps estimatifs d'attente, les accidents, les chaussées enneigées, etc.

Bernard Levonian,
par courriel

ON VA LA
PRENDRE PAR LA
VOIE DE LA PRESSE

ATTENTION %
FAILLE
JURIDIQUE

Téléphonie

La fin du tour de passe-passe fiscal ?

J'ai remarqué sur ma facture SFR qu'on m'offrait gracieusement l'option SFR presse. On me la facture et on me rembourse. J'ai ainsi compris que ce système de facturation permettait à SFR de récupérer la TVA. Je voulais savoir si c'était légal.

Je trouve ça scandaleux et, à l'échelle de toutes les entreprises françaises, ce genre de combine fait que les finances publiques sont au plus bas. Vers qui puis-je me tourner pour dénoncer ces pratiques ?

Etienne C., par courriel



SFR a en effet profité d'une faille juridique depuis 2016, année du lancement de son offre SFR presse. D'autres opérateurs se sont également engouffrés dans la faille.

Comme vous l'avez fort justement constaté, si le montant TTC de la facture ne change pas avec l'ajout de cette nouvelle option, ce n'est pas le cas du montant hors taxe. L'offre est soumise à la TVA réduite à 2,10 %, appliquée sur la presse, et non à la TVA à 20 %. Ainsi, sur une facture d'un montant identique, SFR reverse moins de TVA à l'État qu'auparavant. Mais ce tour de passe-passe fiscal – que «60» avait dénoncé à l'époque – est terminé. Dans la nouvelle loi de finances 2018, l'État a modifié le code général des impôts afin d'éviter ce type de pratique.



Location

Une chambre, pas une cuisine...

Ma fille dispose d'une chambre d'étudiant au Crous de Rennes. Dans son règlement intérieur, ce dernier interdit l'usage de plaque électrique. Ma fille a fait l'acquisition d'une plaque à induction deux feux, qui n'est pas une plaque électrique. Dernièrement, lors d'un contrôle, le Crous lui a interdit sa plaque sous peine de confiscation. En a-t-il le droit? Elle paye un loyer et est donc locataire de plein droit. Il me semble que ce règlement intérieur est abusif.

Hathor007, via le forum 60millions-mag.com



Le règlement intérieur du Crous de Rennes, comme ceux de la plupart des Crous de France, interdit « *de détenir ou d'utiliser tout appareil de cuisson ou chauffage quels qu'ils soient* ». Le document précise également que ces appareils seront confisqués et conservés par l'administration jusqu'à la fin de l'année universitaire. Or votre fille, comme tout résident, a normalement dû accepter ce règlement (article 5 de l'arrêté du 21 juillet 1970 relatif au régime d'occupation et

conditions financières du séjour des étudiants admis dans une résidence universitaire) et s'engager à le respecter lors de son entrée dans les lieux. La réglementation sur les logements meublés ne s'applique pas aux résidences pour étudiants gérées par les Crous. Les résidents disposent d'un droit d'occupation qui ne peut pas être assimilé à un contrat de bail. Le Crous peut donc imposer certaines contraintes dans l'usage du logement, notamment pour des questions de sécurité.

Étiquetage

Shampooing gratis chez le coiffeur?

Est-ce normal que dans mon salon de coiffure, il n'y ait aucun prix sur les articles en vente: shampoings, gels et crèmes pour cheveux?

Marylou V./26 Valence



Non, ce n'est pas normal. Le coiffeur est soumis, comme tout autre vendeur, à l'article L. 112-1 du code de la consommation qui précise que « *tout vendeur de produits ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services [...]* ». Les prix des produits qu'il vend doivent être affichés toutes taxes comprises (TTC). Vous pouvez rappeler cette obligation à votre coiffeur et, s'il persiste à refuser d'afficher les prix de ses produits, en référer aux services de la Répression des fraudes du département de la boutique.



Internet

Privée de mails

J'ai changé d'opérateur téléphonique, mais j'ai conservé ma boîte mail chez l'ancien (Orange). Depuis hier, ce dernier bloque la réception de mes mails et depuis ce matin je n'y ai plus du tout accès. Je trouve cela illégal et complètement injuste!

Céline P., via Facebook



Tout dépend de la date de la résiliation de votre contrat. Votre opérateur est en effet tenu de proposer « *une offre [vous] permettant de continuer, pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique* » qu'il vous avait attribuée, selon l'article L. 44-1 du code des postes et des communications électroniques. Si Orange n'a pas respecté ce délai de six mois, nous vous conseillons de contacter rapidement le service clients pour lui rappeler la loi. Si vous n'obtenez pas gain de cause, il vous faudra alors envoyer un courrier (de préférence en recommandé avec avis de réception) au service consommateurs d'Orange. Vous pouvez également saisir la Répression des fraudes de Paris, département du siège social d'Orange pour leur signaler cette infraction au code des postes et des communications électroniques: DDPP de Paris, 8, rue Froissart, 75153 Paris Cedex 03.

Internet

Éviter la double peine aux chômeurs

Mon licenciement économique va être prononcé dans une semaine. Du coup, je ne vais plus pouvoir assumer ma ligne téléphonique Bouygues, opérateur avec lequel je suis engagé jusqu'en novembre 2018. J'ai lu qu'il était possible de résilier la ligne sans pénalités. J'ai appelé le service clients qui me dit que si je résilie, je devrai m'acquitter des factures restant jusqu'à la fin de mon engagement. Quelles démarches dois-je faire?

Amel S., via Facebook



Ototo



Les opérateurs télémobs se sont engagés à accepter une liste minimale de motifs légitimes de résiliation sans pénalités. C'est bien le cas de Bouygues Telecom qui, dans ses conditions générales de service, liste parmi les motifs légitimes de résiliation sans pénalités : «... le chômage suite à un licenciement d'un CDI dont vous avez eu connaissance pendant la période d'engagement de l'offre». Comme vous

avez déjà contacté le service clients, vous devez renouveler votre demande par courrier (de préférence en recommandé) au service consommateurs de Bouygues Telecom, 60436 Noailles Cedex, en vous appuyant sur cette clause du contrat. Si vous n'obtenez pas de réponse dans le mois ou si cette dernière ne vous satisfait pas, vous pourrez saisir le médiateur des communications électroniques sur www.mediation-telcom.org

Alimentation

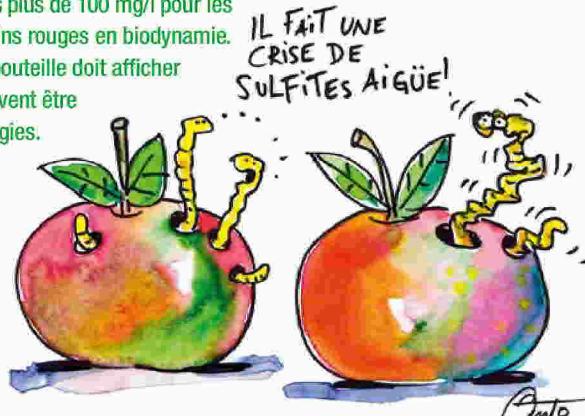
Bio, mais pas sans sulfites

J'ai acheté chez Lidl une bouteille de cidre artisanal bio. Après lecture de l'étiquette, je constate la présence de sulfites. Or, je pensais qu'il ne devait pas y en avoir! J'ai déjà acheté du vin bio dans la région d'Angers et le producteur insistait sur le fait que le vin était bio et sans sulfites. Ce producteur de cidre a-t-il le droit d'appeler son cidre artisanal bio alors qu'il y a des sulfites?

Rachel Goasmat/78 Carrières-sous-Poissy



L'ajout de sulfites n'est pas interdit en agriculture biologique. Dans le cas du cidre, il est possible d'ajouter jusqu'à 50 mg/l de sulfites (contre 200 mg/l en agriculture conventionnelle). Pour le vin aussi, les sulfites font partie des additifs autorisés en dessous de certains seuils: par exemple, pas plus de 100 mg/l pour les vins rouges bio, 70 mg/l pour les vins rouges en biodynamie. Au-delà de 10 mg/l de sulfites, la bouteille doit afficher « contient des sulfites » car ils peuvent être à l'origine d'intolérances ou d'allergies. Seuls certains vins naturels n'en utilisent pas, les vins S.A.I.N.S. (Sans aucun intrant ni sulfite ajouté). Dans ce cas, la mention « sans sulfites ajoutés » peut figurer sur l'étiquette.



Télévision

Des programmes télé sans robot-mixeur ?

J'ai constaté à plusieurs reprises dans une émission de télévision la présence d'un célèbre robot mixeur-cuiseur. Ce type de publicité déguisée est-il autorisé?

Françoise R./75 Paris



Le placement de produit consiste à inclure un produit ou une marque dans un programme audiovisuel contre paiement (ou toute autre contrepartie). Il est autorisé uniquement dans les films, les fictions audiovisuelles et les clips musicaux, sauf lorsque ces programmes sont destinés aux enfants. Le téléspectateur doit être informé de ce placement grâce à l'apparition d'un pictogramme pendant une minute au début de l'émission et après chaque interruption publicitaire ainsi que pendant toute la durée du générique de fin. Par ailleurs, tout placement de produit est interdit pour les boissons alcooliques, le tabac, les médicaments, les armes à feu ou les préparations pour nourrissons. Si vous soupçonnez un placement de produit qui ne répond pas à ces règles, vous pouvez saisir le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) en ligne: www.csa.fr/Services-en-ligne/Alerter-le-CSA-sur-un-programme

Deux-roues

L'assurance d'être assuré pour des cours de moto

Ma femme a été victime d'une chute à moto lors d'une leçon de moto-école en 2016. Or, l'assurance (de la moto-école) me dit que la moto-école n'est pas assurée pour ce cas de figure. À ce jour, ma femme n'a touché aucune indemnité, ni aucune prise en charge. Elle est actuellement toujours en arrêt de travail. À aucun moment, il ne nous a été proposé une assurance complémentaire. Quiconque passerait une épreuve deux-roues pourrait se retrouver dans ce même cas de figure!

Gabin G./85 La Guyonnière



Toute école de conduite doit disposer d'une assurance automobile couvrant sa responsabilité civile, laquelle peut être engagée en cas d'accident et de dommages causés aux tiers. En principe, votre femme, en tant qu'élève d'une école de conduite, doit être considérée comme tiers, selon l'article L. 211-1 du code des assurances, et non comme conductrice : elle ne devrait donc pas être tenue responsable de l'accident, et l'assurance de la moto-école devrait couvrir les dommages subis par son élève. Mais si cette règle s'applique sans contestation pour les accidents survenant lors de leçons d'auto-école (le moniteur étant considéré comme responsable puisqu'il peut intervenir avec le système de double commande), elle est remise en question pour ceux survenant lors de leçons

de moto-école. Les assureurs ont tendance à estimer que l'élève est responsable de ses mouvements et que le moniteur ne peut être tenu responsable de la chute. Cependant, la jurisprudence de la Cour de cassation considère qu'une société d'auto-école est tenue envers ses élèves d'une obligation contractuelle de sécurité, qui est de moyens. Il faudrait donc prouver la faute du moniteur pour engager la responsabilité contractuelle de la moto-école : par exemple, des exercices demandés non adaptés au niveau de l'élève ou une mauvaise information donnée par le moniteur. Il paraît en revanche anormal que la moto-école n'ait pas informé votre femme, dès le départ, sur la nécessité pour elle de souscrire une assurance spécifique pour se couvrir dans ce type de situation.

Cosmétiques

Une cire d'épilation explosive



ON A REMPLACÉ LES BÛCHES PAR LES DOTS DE CIRE QUI SORTENT DU MICRO-ONDES

Hier soir, en sortant ma cire d'épilation du micro-ondes, elle a explosé sur ma main droite. Verdict: brûlures au deuxième degré. Pourtant, j'utilise cette cire de la marque Nair depuis quinze ans en suivant les consignes de la notice. Selon les urgences des brûlés de l'hôpital, je ne suis pas la première à avoir eu ce type de brûlures, et notamment avec cette marque de cire. Donc, grande prudence !

Lydie Martin, par courriel



Vous avez raison d'alerter sur les risques liés au chauffage au micro-ondes. Mais le phénomène dont vous avez été victime, à savoir un retard à l'ébullition, ou surchauffement, n'est pas spécifique ni à la marque Nair ni à la cire. La mise en garde contre ce risque figure parfois dans les notices. Un liquide

chauffé peut commencer à bouillir après sa sortie du micro-ondes, ou lorsqu'on va introduire, par exemple, une cuillère dans le récipient. C'est alors que du liquide bouillant peut être soudainement projeté. Mieux vaut attendre quelques secondes après l'arrêt pour sortir sa tasse de thé, le biberon du bébé... ou sa cire d'épilation.

Électroménager

Un progrès qui n'en est pas un

J'ai acheté en octobre 2017 une cuisinière mixte Brandt. Dès sa mise en route, il s'est avéré que le four était très bruyant. Ce bruit correspond à celui d'une hotte aspirante en position maximum. J'ai d'abord cru à un défaut de fabrication. Mais après avoir contacté plusieurs techniciens, j'apprends avec stupéfaction que cela est tout à fait normal car désormais les nouveaux modèles sont fabriqués de manière à mieux ventiler la carte électronique... Apparemment, il n'existe plus de gazinière sans système électronique. Pourquoi les fabricants des gazinières ne communiquent-ils pas, comme pour les autres appareils ménagers (aspirateurs, lave-vaisselle, lave-linge) sur le niveau de décibels?

Marie-Christine Galtier d'Auriac, par courriel

Vous pouvez nous écrire à
60 Millions de consommateurs

18-24, rue Tiphaine,
75732 Paris Cedex 15
ou par courriel
à redactionweb@inc60.fr



C

Chaque mois, Madame 60 nous livre son histoire, ses humeurs, ses galères de consommatrice. Ce mois-ci, l'écologie d'aujourd'hui n'a peut-être rien à envier à celle d'hier...

Le bloc-notes de Madame 60

Ouh, quelle magnifique prise de bec, mes moineaux ! La scène s'est déroulée à la caisse d'une grande surface et a mis aux prises ma vénérable, irritable et un poil réac maman à une verdo�ante hôtesse de caisse un brin sûre d'elle, qui va la titiller au bon endroit, celui où y a des plumes. Tout démarre au moment où ma mère réclame un sac plastique pour ranger ses courses. La caissière lui signale que les magasins n'ont plus le droit d'en donner, que ceux-ci sont payants. « Il faut vous mettre à l'écologie, madame ! », lui lance-t-elle. Ma mère ne moufte pas, on a renart chez son généraliste, juste après. Oui mais voilà, l'hôtesse en rajoute : « Ce sont les jeunes générations qui vont devoir payer pour toutes ces décennies de gaspillage des ressources. » Connaissant ma bouillonnante maman, j'accélère le mouvement pour pas que ça tourne vinaigre. « Je suis désolée, mais il n'y avait pas de mouvement écologiste de mon temps », répond-elle humblement. Je suis un peu surprise par son humilité peu coutumière. Se sentant peut-être encouragée, la caissière en rajoute une couche. « Vous n'en aviez rien à faire de la protection de l'environnement, si ? » Ça l'a

piqué grave, ma mère. Tant pis pour son rendez-vous chez le toubib. « Écoutez, à mon époque les bouteilles de verre étaient consignées et on devait les ramener au magasin, elles étaient lavées, stérilisées et remplies à nouveau. Peut-être qu'on ne connaissait pas l'écologie, mais on faisait déjà du recyclage. Et puis, on ne prenait pas le volant pour faire 500 mètres,

et en bulles de plastiques. » Elle reprend son souffle, me regarde de haut en bas, et reprend : « Ma fille paye pour aller à un club de gym, moi je n'en ai pas eu besoin, on se dépensait physiquement...

On buvait de l'eau au robinet, et pas dans des bouteilles en plastique. On remplissait nos stylos grâce à une bouteille d'encre ; maintenant vous avez des imprimantes qui sont fichues, parfois en deux ans. Les hommes remplaçaient leurs lames de rasoirs et ne les jetaient pas après usage. Vous voulez que je continue ? Alors, chère mademoiselle, sans vouloir vous offenser, la jeune génération, si verte soit-elle sur le gaspillage des ressources, j'ai du mal à accepter vos leçons... Et puis votre sac en plastique, il est payant, ok, et je vais le payer. Mais il fait la promo de votre enseigne. Désolée, je ne vois pas pourquoi je vous ferais en plus de la pub, donc je ne paye que la moitié ! » Voilà, c'était ma mère. À prendre, à laisser, à boire et à manger. Elle m'énerve trop et je l'aime trop.



on allait à pied faire nos courses, avec un cabas. Ce n'était pas de l'écologie, mais ça y ressemblait, non ? On prenait les escaliers, car il n'y avait pas d'escalator. On lavait les couches pour bébé, on faisait sécher le linge sur une corde et pas dans un sèche-linge ! On cuisinait sans robot ménager et toute cette bimbeloterie électrique qui consomme tant d'électricité. On emballait les objets fragiles dans du papier journal et pas dans ces rembourrages en polystyrène

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



À propos de 60 Millions de consommateurs

→ 60 Millions de consommateurs et son site www.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 » (article L. 822-2,2° du code de la consommation).

→ L'INC et 60 Millions de consommateurs informent les consommateurs, mais ne les défendent pas individuellement. Cette mission est celle des associations agréées, dont la liste figure en page 41.

→ Le centre d'essais comparatifs achète tous les produits de façon anonyme, comme tous les consommateurs. Les essais de produits 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 ces produits et, le cas échéant, de révéler les risques pour la santé ou la sécurité, mais pas de vérifier la conformité des produits aux normes en vigueur. Les essais comparatifs de services et les études juridiques et économiques sont menés avec la même rigueur et la même objectivité.

→ Il est interdit de reproduire les articles, même partiellement, sans l'autorisation de l'INC. Les informations publiées dans le magazine, en particulier les résultats des essais comparatifs et des études, ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire.



60 est aussi
sur tablettes

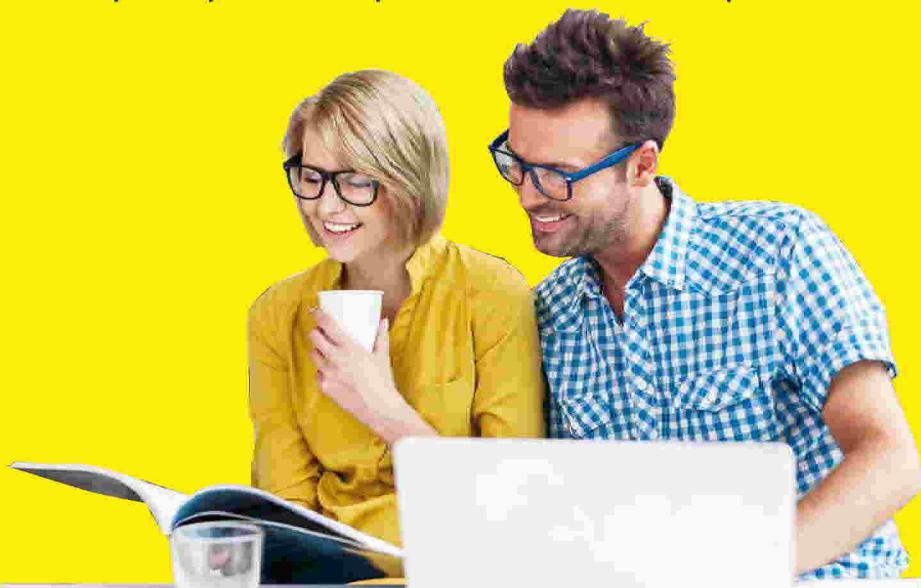
Téléchargez
sur Google Play
ou l'App Store l'application
60 Millions de consommateurs
pour acheter et lire sur votre tablette
les mensuels et les hors-séries.

Lecteur occasionnel ou abonné

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Participez au panel des lecteurs
de 60 Millions de consommateurs, et contribuez
à l'amélioration de votre magazine.

- Chaque mois, vous recevrez un questionnaire à remplir en ligne, portant sur le dernier numéro paru. Vous serez libre de le remplir ou pas.
- Il s'agit d'un engagement bénévole, mais les panélistes les plus rapides et les plus fidèles seront récompensés.



Inscrivez-vous sur www.60m.fr/monavis

Ou complétez le bon ci-dessous et renvoyez-le à Thomas Dereims,
60 Millions de consommateurs – 18, rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15

NOM : PRÉNOM :

Mail (indispensable pour recevoir les questionnaires) :

VOUS ÊTES : Abonné Non abonné

VOTRE ÂGE : Moins de 20 ans Entre 20 et 29 ans Entre 30 et 39 ans
 Entre 40 et 49 ans Entre 50 et 59 ans Entre 60 et 69 ans 70 ans et plus

ADRESSE (pour recevoir, le cas échéant, votre récompense) :

CODE POSTAL : COMMUNE :

Les informations que vous nous communiquez sont destinées exclusivement à l'usage de la rédaction du magazine. En aucun cas elles ne feront l'objet d'une exploitation commerciale ou ne seront cédées à des tiers. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, en vous adressant à panel60@inc60.fr

Ne manquez pas notre hors-série

HORS-SÉRIE **GUIDE ANTIGASPI**

60 millions de consommateurs

Quels aliments périmés peut-on manger sans risque ?

Conservation mode d'emploi

LE GUIDE ANTIGASPI

Alimentation, économies d'énergie, recyclage, réduction des déchets...

COMMENT GAGNER EN POUVOIR D'ACHAT ET VIVRE MIEUX !

AVRIL-MAI N°193

5,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

A cartoon illustration of a trash can with a smiling face, arms, and legs. It is holding a large, detailed euro coin with both hands. The coin has the word "EURO" and a map of Europe on it.

M 01378 - 535 - F: 4,60 € - RD

En kiosque le jeudi 8 mars et en version numérique
sur www.60millions-mag.com et sur tablettes