

60

millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

ENQUÊTE page 14

Ville par ville ces fuites d'eau qui plombent la facture

ESSAI page 42



Vélos électriques, pédalez sans effort

GUIDE page 52

GPS contre smartphone, le match



ENQUÊTE page 62

Les avancées de la loi conso



ESSAI page 32

ESSILOR FACE À SES CONCURRENTS Verres progressifs vous pouvez payer moins cher !

GOÛT • NUTRITION • PRIX...

Les grandes marques sont-elles imbattables ?

ESSAI page 24

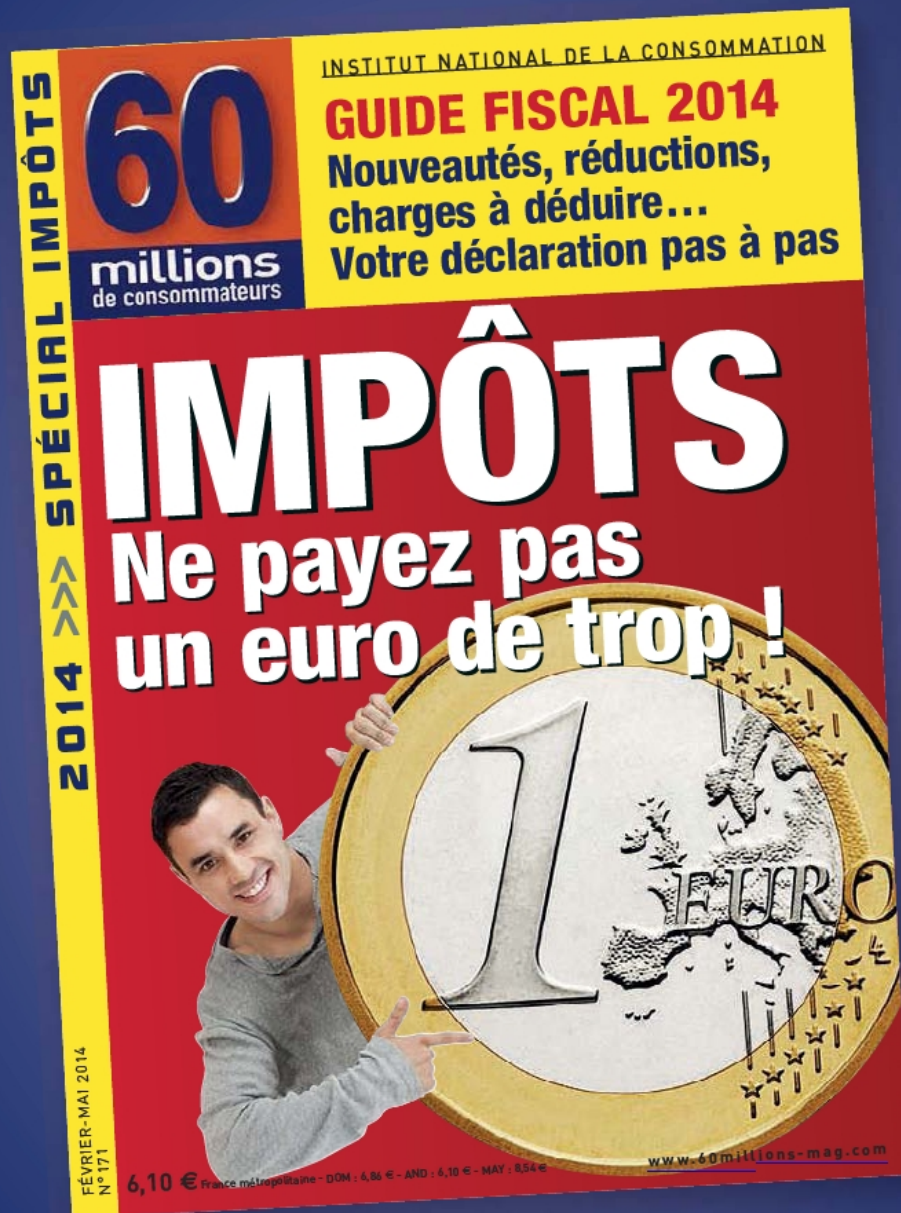
36 PRODUITS
DÉGUSTÉS À L'AVEUGLE



M 01378 - 492 - F : 4,60 € - RD



Ne manquez pas notre hors-série



En vente chez votre marchand de journaux
et en version numérique
sur www.60millions-mag.com et sur iPad

Mensuel édité par
L'Institut national de la consommation
18, rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20, Télécopieur : 01 45 66 21 70
www.conso.net

Directrice de la publication
Fabienne Chol

Rédacteur en chef
Thomas Laurenceau

Rédacteur en chef adjoint
Benjamin Douriez

Directrice artistique
Véronique Touraille-Sfeir

Secrétaire générale de la rédaction
Martine Fédor

Rédaction

Fanny Guibert, Fabienne Loiseau,
Lionel Maugain (chefs de rubrique),
Patricia Chairopoulos, Victoire N'Sondé,
Florent Pommier

Secrétariat de rédaction

Bertrand Loiseaux (premier secrétaire de rédaction),
Gilles Godard

Maquette

Valérie Lefeuvre (première rédactrice graphiste),
Guillaume Steudler

Responsable photo

Michèle Héline

Assistante de la rédaction

Kadidia Traoré

Site Internet : www.60millions-mag.com

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

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

Diffusion

William Tétré (responsable), Gilles Taillandier (adjoint),
Chloé Leroi (assistante)

Chef du centre d'essais comparatifs

Christian de Thuin

Chef du service juridique, économique et de la documentation

Jean-Marc Granier

Responsable Internet

Catherine Buschini, e-mail : webmaster@inc60.fr

Relations presse

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

Directeur financier

Jean-François Andréoletti

Secrétaire général, directeur des ressources humaines

Yvan Pavis

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

Service abonnements

17, route des Boulangers, 78926 Yvelines Cedex 9
Tél. : 01 55 56 70 40

Tarifs des abonnements annuels :

11 numéros mensuels + Spécial impôts : 44 € ;
étranger : 57,50 € ;

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 Mauray

Distribué par : Presstalis

Dépôt légal : mars 2014

Commission paritaire : 0917 E 89330

ISSN : 1267-8066

SOPHIE/GDP



Transparence, quand tu nous tiens

La transparence, voilà un mot que nous aimons bien à «60». Raconter ce que nous découvrons, révéler ce que certains voudraient taire, c'est l'ADN de ce magazine. Pas pour faire des coups éditoriaux, pas pour devenir le *Closer* de la conso, mais parce que nous avons chevillé au corps la conviction que l'information est une clé de la protection du consommateur.

Prenez l'eau, par exemple. Pour la troisième édition de notre Opération transparence commune avec la fondation France Libertés (*lire page 14*), nous sommes allés creuser sous le sol, là où rien ne se voit et beaucoup se joue. On peut continuer à laisser perdre des milliards de litres d'eau dans des canalisations vieillissantes, jusqu'au jour où il faudra investir des milliards d'euros pour remettre le réseau en état. On peut aussi commencer à agir dès aujourd'hui, pour ne pas faire exploser les factures demain.

Encore faut-il disposer des informations nécessaires pour agir en connaissance de cause. Au niveau local, l'enjeu est considérable. On a pourtant peu parlé d'eau à l'occasion des élections municipales. Comme si les citoyens, les consommateurs payeurs, n'avaient pas à s'en mêler...

Un brin de transparence ne nuirait pas non plus au secteur de l'optique. Voyez notre étude sur les verres progressifs (*lire page 32*), vous y découvrirez ce qu'aucun dépliant publicitaire ne vous dira jamais. Par exemple, que la marque ultradominante sur le marché n'est pas forcément celle qui a les faveurs des consommateurs. Ou bien qu'un verre progressif de grande marque à 230 € a pour équivalent un autre verre à 100 €, gravé à la marque d'un distributeur. Allez savoir pourquoi, la grande marque en question ne souhaite pas que cela soit dit. Les verriers seraient-ils réfractaires à la transparence ? **II**

Nous avons la conviction que l'information est une clé de la protection du consommateur.

THOMAS LAURENCEAU
RÉDACTEUR EN CHEF



Les "Pigeons" de retour à la télévision

Retrouvez «60» chaque mardi à 20 h 40 sur France 4 dans *On n'est plus des pigeons*, l'émission pour ne pas se faire plumer.

Plus de détails sur www.france4.fr/emissions ou en flashant le code ci-contre.



60 Millions de consommateurs le magazine de l'Institut national de la consommation



Un magazine sans publicité commerciale, à l'abri de toute pression

Des tests sur des produits achetés de façon anonyme

Des journalistes spécialisés, qui s'appuient sur le travail des experts de l'INC :
ingénieurs, juristes, économistes, documentalistes...

Un réseau de lecteurs correspondants

60 Millions de consommateurs, le magazine réalisé pour vous et avec vous

Pour vous aider à bien choisir, à dépenser mieux et moins

Pour faire valoir vos droits

Pour contribuer à améliorer la qualité des produits et des services

Le mois de 60

ACTUALITÉS /

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

CARTON ROUGE /

Helvet Immo, un prêt qui ne joue pas franc jeu ... page 11

À LA RÉFLEXION /

Des catastrophes pas si naturelles page 12

À LA UNE /

Encore trop de fuites d'eau en France ! page 14

Alimentation & santé

LE PETIT JOURNAL /

Toutes les infos sur le commerce, la nutrition, la santé et la beauté page 20

DOSSIER

Les grandes marques sont-elles imbattables ?



Les stars ne gagnent pas toujours page 24

La qualité des ingrédients fait la différence page 29

ESSAI / VERRES PROGRESSIFS

Varilux, plus cher mais pas meilleur ! page 32

Équipement & loisirs

LE PETIT JOURNAL /

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs page 38

ESSAI / VÉLOS

À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE

Ils ont les avantages du vélo tout en réduisant l'effort. Nous avons testé dix modèles mixtes. Certains s'en sortent très bien, mais on attend des améliorations pour les batteries page 42



NOUVEAUTÉ /

Wiko veut jouer dans la cour des grands page 49

BIEN CHOISIR /

Un nettoyeur haute pression page 50

AUTOMOBILE /

Faut-il encore acheter un boîtier GPS ? page 52

Budget & droits

LE PETIT JOURNAL /

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses et vos droits de consommateur page 56

LÉGISLATION / DROIT DES CONSOMMATEURS

Tout ce que va changer la loi Hamon page 62

LA MARCHÉ À SUIVRE /

Se défendre face à des voisins bruyants 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 19. **Vous recherchez un article ou un ancien numéro :** voir pages 54 et 55 ou www.60millions-mag.com
Le programme des émissions de consommation du mois sur France 2, France 3 et France 4 : voir page 10



Insidieux

Paiement sans contact, un déploiement dangereux

Silencieusement, nos cartes bancaires sont en train d'être équipées de la fonction "sans contact", qui permet de régler jusqu'à 20 € sans avoir à taper son code, en la posant sur le terminal du détaillant. Renaud Lifchitz, un ingénieur sécurité de British Telecom, avait démontré que les données entre la carte et le terminal pouvaient être interceptées par n'importe qui disposant du matériel et des compétences adéquates. Après avoir refait l'expérience, la Commission nationale de l'informatique

et des libertés (Cnil) a demandé aux banques d'enlever le nom et la date d'échéance. Reste que le pirate peut toujours récupérer le numéro à 16 chiffres et toutes les dernières opérations sur le compte (jusqu'à 150). « *N'importe qui peut lire votre carte avec un portable, confirme la Cnil. Nous demandons aux banques de respecter la loi en informant les porteurs de cette fonction et de ne l'activer qu'avec leur consentement.* » Sinon, la Cnil se déclare prête à être saisie de toute plainte. || L.M.

Pris au piège

La pilule d'oméga 3 a du mal à passer

Les Français manquent d'oméga 3. Est-ce une raison pour leur vendre coûte que coûte des gélules d'acides gras ? Pour les laboratoires Farcot, oui. Depuis plusieurs mois, l'entreprise propose ses compléments alimentaires par démarchage téléphonique. Pour appâter le client, le démarcheur offre deux boîtes de traitement. Diane s'est laissée convaincre : « *À chaque fois que j'essayais de décliner l'offre, la dame au téléphone insistait un peu plus en me disant que c'était gratuit et sans engagement.* » Il faut seulement payer les 2,90 € de frais de port. Pour cela, Diane donne ses coordonnées bancaires. Le piège se referme. Elle reçoit les deux boîtes, trouve ces gélules infectes et se dit qu'elle ne donnera pas suite. Un mois plus tard, elle reçoit un nouveau colis, et se voit débitée de 99,90 €, le prix pour deux mois de traitement supplémentaires. « *Moins de 1,40 € par jour de programme* », dit la pub. Ça reste toujours trop cher quand on n'a rien demandé. || F.L.



Toujours plus

À LA POSTE, LES TARIFS S'ENVOLENT

Alors que l'inflation a été inférieure à 1 % l'année dernière en France, les tarifs des colis postaux sont loin d'être aussi sages : + 3 % en moyenne le 1^{er} mars dernier, après une hausse similaire il y a un an. Envoyer un Colissimo pesant un peu moins de 1 kg coûte désormais 7,75 €.

Virtuel, mais cher !

DES JEUX PAS SI GRATUITS

La Commission européenne met en garde contre les jeux sur smartphones et tablettes présentés comme gratuits. Une fois dans le cours du jeu, l'achat de services



ou d'objets virtuels est souvent proposé avec insistance. « *Les enfants sont particulièrement exposés* », déplore la Commission.

Mea culpa

RECTIFICATIF SUR GOOGLE

L'amende de 150 000 € dont Google a écopé représente 0,6 % du bénéfice net que le géant de l'Internet réalise en un jour, et non pas 0,006 %, comme nous l'avons indiqué par erreur le mois dernier (voir «60» n° 491, mars 2014). La société Google doit cette condamnation aux libertés qu'elle a prises avec les données personnelles de ses utilisateurs.

Contrôles alimentaires

LA SÉCURITÉ DE NOS ASSIETTES SUR LA SELLETTE

Entre le manque d'inspecteurs et des autocontrôles jugés insuffisants par la Cour des comptes, il y a de quoi s'inquiéter de la qualité sanitaire de nos aliments.



De votre côté, vous pouvez contribuer à renforcer la sécurité alimentaire en privilégiant les filières françaises (gages, en principe, de transparence), en respectant la chaîne du froid et en cuisant à cœur les produits fragiles (steak haché, porc...).

Depuis la découverte, début 2013, des lasagnes à la viande de cheval, les scandales alimentaires se succèdent. Derniers en date : l'affaire des poissons surgelés gonflés à l'eau, et les soupçons portant sur le groupe breton Cooperl : le leader du porc français aurait écoulé de la viande contaminée aux salmonelles.

Le bilan des actions 2013 de la Répression des fraudes se targue pourtant d'avoir mis en place une série d'actions efficaces, en particulier la surveillance des filières viande et poisson. Au total, « 996 établissements contrôlés, 760 prélèvements réalisés, pour lesquels 22 % présentaient des non conformités ». Mais, au regard des 500 000 établissements sur la seule filière viande (y compris les restaurants), c'est une goutte d'eau parmi la masse de produits à contrôler...

D'ailleurs, la Cour des comptes fustige dans son rapport annuel le faible nombre de contrôles des inspecteurs du ministère de l'Agriculture (plus spécifiquement chargés des abattoirs) et l'absence de sanctions suffisantes. « C'est bien la preuve que la réduction de nos effectifs, de 20 %



Les Fraudes manquent d'effectifs pour faire les contrôles.

en 10 ans, a atteint le seuil critique, note Laurent Lasne, président du Syndicat national des inspecteurs en santé publique vétérinaire (SNISPV). En cas de crise sanitaire grave, on ne pourrait plus créer ce sursaut d'énergie tel qu'il a eu lieu avec la crise de la vache folle. »

DES AUTOCONTRÔLES CRITIQUÉS PAR LA COUR DES COMPTES

Faute de pouvoir mettre un agent dans chaque abattoir, boucherie ou chez tout producteur de plats préparés, l'État charge, depuis 1998, les professionnels de vérifier eux-mêmes leur aptitude à respecter les normes sanitaires. Or la qualité des méthodes d'analyse et l'indépendance des laboratoires choisis par les professionnels sont également épinglées par la Cour des comptes. « Les autocontrôles parient sur l'honnêteté des professionnels, tempère Laurent Lasne. Elle est réelle dans la grande majorité, mais parfois, il faut la "faciliter", avec des contrôles officiels. » À condition, là encore, d'avoir sur le terrain un nombre suffisant d'agents... ||

PATRICIA CHAIROPOULOS



Court-circuit

EDF généreux avec ses actionnaires

Mieux vaut être actionnaire d'EDF que client. Alors que les usagers subissent des hausses (+ 5 % l'été dernier, autant l'été prochain), les actionnaires empochent plus de 2 milliards par an de dividendes. C'est trop, s'insurge la CLCV, qui rappelle que le principal bénéficiaire est... l'État !

Mieux vivre

LES VILLES LES PLUS VERTES

Quand on est un citadin amoureux des espaces verts et de la nature, il fait bon vivre au nord d'un axe Bordeaux-Lyon, selon une étude de



l'Union nationale des entreprises du paysage (Unep). Plusieurs critères ont été passés au crible et dix villes sont désignées comme « les plus vertes de France ». On y trouve notamment Angers, Nantes, Limoges, Lyon et Metz.

Pervers

Ces cartes de fidélité qui savent tout et ne nous disent rien

Les entreprises collectent facilement les données personnelles des consommateurs (lors d'un achat sur Internet, de la souscription d'une carte de fidélité...), mais ces derniers peinent à les consulter. Un comble, relève une étude de l'association CLCV. Ses clients mystère ont demandé communication de leurs données à des grandes enseignes, en s'appuyant sur la loi Informatique et libertés (1978). Un tiers seulement ont reçu une réponse... partielle. Ils ont aussi souscrit des cartes de fidélité. Certains n'ont pas eu de formulaire à remplir, d'autres pas de copie du formulaire. Devant ces résultats déplorables, la CLCV réclame un accès standardisé aux données et un renforcement des sanctions. || F. P.



FICHU CALENDRIER !

De qui se moque-t-on ?

LCL taxe le mois de février

Vincent s'est fait prélever à cinq reprises par LCL des « frais de traitement de compte en anomalie », qu'il conteste avec véhémence. La banque accepte d'en rembourser quatre. Mais pas le cinquième, et pour cause : « Cette perception est due à la spécificité du mois de février, qui ne com-

porte que 28 jours, le prélèvement habituellement réalisé le 30 l'a été le 28. Il s'agit donc d'un cas isolé et indépendant de notre volonté. » Argument irréfutable en effet : février n'atteint jamais les 30 jours et LCL n'y est pour rien. Et le passage à l'heure d'été, c'est facturable ? || L. M.

Ça vous est arrivé !

Le téléphone perpétuellement en panne

Audrey a un problème de connexion avec HTC... Son téléphone flambant neuf One V, acheté dès sa sortie, a vite dysfonctionné. Comme il est sous garantie, Audrey l'envoie au service après-vente. La filiale française du fabricant taïwanais le renvoie... avec le même problème et sans ses données. Ça arrivera quatre fois. En vain : son smartphone ne répond pas aux multiples réinitialisations. « Selon la procédure de HTC, l'appareil peut être échangé

après quatre réparations pour la même panne, explique-t-elle. J'ai donc demandé un nouveau téléphone. » Pour procéder à l'échange, HTC réclame le modèle défectueux. Audrey l'envoie et croit pouvoir souffler. Mais HTC évoque une énième réparation. Elle est furieuse : « J'ai acheté un smartphone qui n'a jamais fonctionné, qui m'a coûté plus cher que prévu, puisque j'ai payé de ma poche tous les frais d'envoi. » Sollicité, HTC n'a pas répondu à nos questions. || F. P.

Pas fair play

LA MAUVAISE SURPRISE DES ŒUFS KINDER

Du 10 octobre 2013 au 10 février 2014, Kinder proposait une opération « 100 % remboursé » sur tout achat d'une boîte Kinder Surprise. Mais les participants ont vite déchanté. Dans un courrier, Kinder leur explique que l'offre est seulement valable dans le cadre d'un jeu concours : « Suite à une défaillance technique de notre part, cette offre a malheureusement été reprise sur Internet en dehors de son contexte. » Les clients ne l'entendent pas de cette oreille : page Facebook de protestation, pétition en ligne avec plus de 700 signatures, saisine de la Répression des fraudes. Kinder finit par céder : il leur enverra un bon de réduction de... 2,70 €, prix moyen de la boîte.

Plus jamais ça !

Quand le Mediator était prescrit à tort

Que le Mediator, le tristement célèbre médicament des laboratoires Servier, ait été prescrit à tort et à travers, ce n'est pas un scoop. Bizarrement, les données manquaient pour le prouver. Il aura fallu un avis sévère de la Commission d'accès aux documents administratifs, elle-même saisie par l'Initiative transparence santé, un collectif auquel participe «60», pour que l'Assurance maladie consente à livrer des chiffres. En 2008, un an avant d'être retiré du marché, le médicament a été huit fois sur dix prescrit non pas comme antidiabétique, son indication officielle, mais comme coupe-faim. L'Assurance maladie était au courant, mais elle a continué à le rembourser sans sourciller. On estime aujourd'hui que le Mediator pourrait être responsable à plus ou moins long terme de 1 300 à 1 800 morts. Une lecture vigilante des statistiques, dès 1998, aurait permis d'en éviter un grand nombre. || T. L.

Silence chez L'Oréal

Parce qu'une perte de cheveux vaut plus

En septembre dernier, «60» révélait que L'Oréal professionnel avait arrêté en catimini la commercialisation de Inoa Ultra Blond, sa nouvelle coloration. En cause, la perte et la casse de cheveux subis par de nombreuses clientes. Sept mois plus tard, qu'ont obtenu la centaine de victimes françaises recensées ? Certaines font l'objet d'un vrai suivi, à l'image de Carole ou Josiane*. Elles ont obtenu la prise en charge de leur frais de coiffeur, des produits de soins et de certains accessoires (perruque, sèche-cheveux...). D'autres, notamment celles qui réclament la prise en compte du préjudice moral, semblent moins chanceuses. Elles n'obtiennent pas de réponse à leurs courriers. « *Je pense qu'ils font traîner en espérant que je lâcherai* », nous explique l'une d'elles. Plusieurs ont refusé de signer le protocole d'accord proposé par L'Oréal, l'estimant défavorable. De son côté, la marque ne souhaite donner aucune information sur les éventuels dédommagements qu'elle a octroyés. On peine à comprendre pourquoi une marque comme L'Oréal rechigne tant à indemniser à sa juste mesure le traumatisme subi par ses clientes. Attend-elle que les juges le décident pour elle ? || F. L.

* Les prénoms ont été modifiés.



LE KIOSQUE INTERNATIONAL

ALLEMAGNE

Vive le papier

« Dans cette partie si sensible il est insensé d'utiliser une lingette humide et parfumée. »

Le D^r Jeanette Eicholtz part en croisade contre les lingettes jetables, utilisables aux W.-C. Quinze d'entre elles ont été testées par ÖkoTest « pour voir avec quel soin elles traitent notre fondement ». Bilan, dans cinq lingettes les tests ont mis en évidence du formaldéhyde, substance irritante et cancérigène. C'est moins que le test de 2009, où deux tiers des lingettes étaient contaminées. FÉVRIER 2014



ROYAUME-UNI

Et la lumière ne fut plus

Plus onéreuses que les lampes classiques, les LED sont censées durer au moins 6 000 heures, depuis le 1^{er} mars, selon une norme européenne, et 15 000 heures selon les fabricants. Which? montre qu'on est loin de ces performances, l'ampoule Ikea ne parvenant même pas au seuil de la norme. Cinq exemplaires de 46 lampes ont été mis en marche pendant 2 h 45, puis éteints pendant 15 minutes, jusqu'à leur fin. 66 des 230 lampes sont mortes avant les 10 000 heures. Plus LED la vie... FÉVRIER 2014



BRÉSIL

Le droit des masqués

Abuser de l'alcool, dormir peu et se nourrir n'importe comment est le quotidien du carnaval. Mais, explique ProTeste, c'est un mode de vie néfaste à la festivité. Au Brésil, le carnaval est une mission très sérieuse, qu'il convient de réussir pleinement. C'est pourquoi le mensuel a publié un guide pour ne pas se faire abuser par les hôtels, les loueurs de costumes, et dans les lieux de réjouissance. Sans oublier les conseils aux Brésiliens qui veulent fuir cette période. FÉVRIER 2014





LES NOUVELLES

ÉMISSIONS DU MOIS



Lundi, mardi,
mercredi, jeudi,
vendredi à **13 h 45**



Lundi, mardi,
mercredi, jeudi,
vendredi à **10 h 45**
samedi à **11 h 15**



Mardi, jeudi à **12 h 30**
mercredi à **12 h 00**
samedi à **10 h 15**



Mardi, mercredi,
vendredi à **8 h 55**
mercredi à **22 h 20**
samedi à **9 h 50**



Lundi, mardi,
mercredi,
jeudi, vendredi
à **12 h 15**



MODE D'EMPLOI DU COMPTEUR COMMUNIQUE

Avec l'Union fédérale
des consommateurs/Que Choisir
Première diffusion le lundi
7 avril sur France 2

CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE : COMMENT RÉDUIRE SA CONSOMMATION

Avec l'Union fédérale
des consommateurs/Que Choisir
Première diffusion le mardi
8 avril sur France 2

NOUVELLE ÉTIQUETTE ÉNERGIE : QUE VA-T-ELLE APPORTER ?

Avec l'Union fédérale
des consommateurs/Que Choisir
Première diffusion le mercredi
9 avril sur France 2

COVOITURAGE : ÊTES-VOUS BIEN ASSURÉ ?

Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (AfoC)
Première diffusion le jeudi
10 avril sur France 2

LES CONTRATS ANTIFUITES SONT-ILS UTILES ?

Avec l'association
Consommation, logement
et cadre de vie (CLCV)
Première diffusion le vendredi
11 avril sur France 2

COMMENT BIEN CONSERVER SES ALIMENTS

Avec l'Association Léo-Lagrange
pour la défense
des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le lundi
21 avril sur France 2

LES MARQUES DE DISTRIBUTEURS VALENT-ELLES LE COUP ?

Avec l'Association Léo-Lagrange
pour la défense
des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le mardi
22 avril sur France 2

L'ALIMENTATION BIO EST-ELLE ACCESSIBLE À TOUS ?

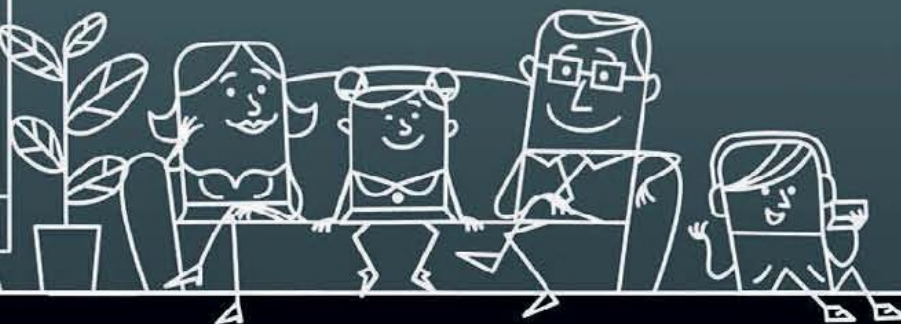
Avec l'Association Léo-Lagrange
pour la défense
des consommateurs (ALLDC)
Première diffusion le mercredi
23 avril sur France 2

LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE : BIEN UTILISER SON RÉFRIGÉRATEUR

Avec la Confédération nationale
des associations familiales
catholiques (CNAFC)
Première diffusion le jeudi
24 avril sur France 2

LES VOITURES DE TOURISME AVEC CHAUFFEUR

Avec Familles de France
Première diffusion le vendredi
25 avril sur France 2





CARTON ROUGE!

Placement

Un prêt qui ne joue pas franc jeu

Helvet Immo est un prêt immobilier en francs suisses variant selon le change avec l'euro. BNP Paribas l'a octroyé à des milliers de particuliers investissant dans le neuf, juste avant la crise de l'euro. Résultat : le coût total du crédit a explosé.

À l'époque, on nous a présenté ce produit comme étant la meilleure offre du marché en termes de sécurité et de stabilité, l'accent était clairement mis sur l'absence de risque financier. » Comme Damien, ils sont 4 655 à avoir souscrit, entre mars 2008 et décembre 2009, un prêt Helvet Immo, dans le cadre d'un « package défiscalisé » comprenant l'achat à crédit d'un logement neuf destiné à la location. Étrange particularité, cet emprunt était consenti en francs suisses, et remboursable en euros. Et le taux variait selon le taux de change entre les deux devises. Malheureusement, la crise de l'euro fit du franc suisse une valeur refuge, et le taux d'emprunt s'est envolé.

UN ARGUMENTAIRE FOURNI PAR LA BNP

Le montant restant dû a explosé, et l'opération a tourné au cauchemar. Si le prêt n'a pas directement été commercialisé par le réseau BNP Paribas, les vendeurs (promoteurs, conseillers en gestion du patrimoine) ont été formés par la banque, et l'argumentaire a été élaboré et fourni par la BNP. « On a affirmé aux emprunteurs qu'il s'agissait d'un produit sécurisé. Nous disposons des documents de commercialisation et des témoignages qui le démontrent, affirme M^e Charles Constantin-Vallet, qui défend 400 victimes. Or le risque était la caractéristique principale de ce produit bancaire très complexe, et il était intégralement supporté par des emprunteurs non avertis. »

LE PROCÉDÉ

Pour vendre un logement neuf à louer dans le cadre d'une opération de défiscalisation, le commercial propose un crédit immobilier dont le taux varie en fonction du change entre l'euro et le franc suisse. L'opération est présentée comme sécurisée, mais le taux de change ne va pas évoluer favorablement.

CE QUE DIT LA LOI

Article L. 121-1 du code de la consommation : « Une pratique commerciale est trompeuse [...] lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur [...] »

BNP Paribas Personal Finance fait savoir que « le mécanisme du prêt était clair, et le taux de change intéressant à l'époque ». La banque souligne que le montant de la mensualité est resté le même, et affirme étudier chaque réclamation et prendre en considération « les plus raisonnables ».

En avril 2013, le parquet de Paris a ouvert une information judiciaire pour « pratiques commerciales trompeuses » et confié l'enquête à la juge Claire Thépaut. Le 3 mars dernier, M^e Constantin Vallet a assigné la banque. Ses 400 clients réclament 40 millions d'euros pour réparer leur préjudice, et la déchéance des droits à intérêts.

On affirmait à l'emprunteur qu'il s'agissait d'un produit sécurisé

L'avocat a également assigné 150 notaires et 250 intermédiaires, pour avoir manqué à leur devoir d'information et de conseil. Pour Damien, le mal est fait, avec un écart de 37 000 € par rapport au montant restant dû initial. Il a choisi de convertir son emprunt en euro. BNP a facturé cette opération 3 180 €. Un collectif de victimes s'est regroupé sur Internet à l'adresse <http://collectif-helvet-immo.over-blog.com> ||

LIONEL MAUGAIN

Des catastrophes pas si naturelles !

Fragilité des systèmes, complexité ou saturation des réseaux... Il faut se résoudre à vivre avec une part de risques collectifs, peu ou mal mesurés, dans les domaines les plus essentiels. Certains sont liés à des aléas naturels, mais nos modes de vie et de consommation en accroissent l'impact, parfois de façon catastrophique.

Lothar et Martin en 1999, Xynthia en 2010, Dirk en 2013, Petra, Ulla en 2014... jolis noms pour des tempêtes, mais quel bilan ! Forêts dévastées, habitations et commerces inondés, exploitations agricoles sinistrées, des milliers de foyers sans électricité, 2,5 milliards d'euros de dommages directs rien que pour Xynthia, et surtout 47 morts. Moins dévastatrices, les perturbations des réseaux routiers et ferrés ou les ruptures de lignes électriques n'en affectent pas moins notre vie quotidienne dans ses aspects les plus immédiats. En 2006, la mise hors circuit programmée de deux lignes de 400 kV au-dessus de la rivière Ems, en Allemagne, occasionne une réaction en chaîne, plongeant dans le noir 15 millions d'usagers. Le 11 décembre 2013, une panne de plusieurs heures touche le réseau de Bouygues Telecom. Le 31 décembre, c'est au tour des abonnés de Free mobile. Quelles qu'en soient les causes, ces dysfonctionnements mettent en évidence l'importance des réseaux informatisés pour la sécurité, l'économie et notre mode

de vie. On s'en aperçoit vraiment quand ils nous manquent.

La récurrence de tels événements nous rappelle durement que nos sociétés, aussi sophistiquées soient-elles, restent soumises à des risques mal mesurés. Risques technologiques d'abord : Seveso en 1976, l'usine AZF de Toulouse en 2001, Fukushima en 2011 sont autant de marqueurs de mémoire dont on aurait préféré se passer. Risques économiques ensuite : en septembre 2008, la faillite de plusieurs établissements financiers américains et les engagements croisés entre banques, de proche en proche, ont déclenché une crise mondiale.

Le risque, nous l'évaluons, bien ou mal, c'est notre responsabilité. La catastrophe, nous la subissons.

Risques naturels enfin, à toutes les époques. Malgré les plans de prévention impliquant les services de l'État, les citoyens, et une large diffusion des alertes météo, quelque chose nous résiste et nous ramène sans cesse à notre fragilité. Le risque, nous l'évaluons, bien ou mal, c'est notre responsabilité. La catastrophe, nous la subissons.

L'essor touristique au ras des plages et la pression foncière ont perturbé les équilibres naturels.

UNE QUESTION D'ÉVALUATION

Une catastrophe, qu'elle résulte de causes naturelles ou humaines, est un bouleversement soudain affectant le cours normal des choses. Est-elle imprévisible ? Oui, si l'on se réfère à la sensibilité d'un système et la multiplicité des paramètres impliqués dans son évolution. J'avais prévu de rouler une partie de la nuit, mais pas ce satané lapin qui m'a jeté sur le bas côté. Est-ce la faute du lapin ou la mienne ? Un risque, c'est une probabilité. Je prends des risques inutiles à conduire trop longtemps sans faire de pauses. Évaluer un risque, c'est être prévoyant face à un aléa dont on mesure plus ou moins bien les conséquences. Et si le risque n'est jamais certain, il est prudent de ne pas trop flirter avec lui.

À Soulac-sur-Mer, en Gironde, une barre de 78 appartements édifée en 1967, à 200 m de l'océan, vient d'être abandonnée. Les tempêtes hivernales ont fini par saper le pied de dune sur lequel reposait l'édifice. Sur ce littoral, le recul du trait de côte est un phénomène naturel dû à un déficit sédimentaire. Mais l'essor touristique au ras des plages et la pression foncière ont sérieusement perturbé les équilibres naturels. Quels sont les responsables ? Les représentants de l'État, les col-

lectivités locales, les promoteurs, les estivants...
Et qui paiera la note ?



Selon le code des assurances, « sont considérés comme les effets des catastrophes naturelles les dommages matériels directs non assurables ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ».

En janvier dernier, près de 250 communes, dans une trentaine de départements, ont bénéficié de ce dispositif. Un soulagement pour les personnes sinistrées. Mais tous les dommages matériels n'entrent pas dans cette catégorie. Assez fréquemment, comme à Soulac-sur-Mer, les habitants doivent se débrouiller avec des infrastructures inconsidérément exposées, et pas seulement sur le littoral. « La digue protège pour les crues faibles à fortes mais elle constitue un facteur de risque supplémentaire lors des crues exceptionnelles », peut-on lire dans le plan de prévention des risques inondations de 18 communes de Val de Tours et de Val de Luynes en Indre-et-Loire.

TOUS LES SYSTÈMES ONT LEURS LIMITES

Fatalité, malchance ? C'est plutôt l'inadéquation entre un système et la pression exercée sur lui qui crée la rupture. Un accident, une nappe de brouillard ou un fort orage sont causes de ralentissements qui diminuent la capacité du réseau routier à absorber le flux de véhicules. À la différence d'un week-end de Pentecôte, de tels événements ne sont pas prévisibles. Mais ce n'est pas la fatalité qui est en cause. Ce sont les réseaux de transport qui n'ont plus la capacité d'absorber la moindre perturbation. À Soulac-sur-Mer, en 1967, ce n'était pas l'artificialisation

du littoral et le bilan sédimentaire qui préoccupaient les promoteurs, mais la rentabilité à court terme d'un programme immobilier qui a très vite capoté. Le risque était bien identifié : c'est l'océan, à la pointe du Médoc, là où l'aléa côtier est le plus fort. On le sait depuis longtemps, et le simple bon sens aurait dû jouer. Sommes-nous plus raisonnables aujourd'hui ? Il semble que non, et dans un si grand nombre de domaines que l'on serait tenté d'évoquer un "risque systémique", comme disent les économistes, par opposition aux risques relevant de tel ou tel facteur extérieur. Les ennuis, nous les cherchons un peu. || GILLES GODARD

À la une

Encore trop de fuites d'eau en France !

Après le prix de l'eau en 2012, sa qualité en 2013, notre Opération transparence sur l'eau, menée en partenariat avec la Fondation France Libertés, s'intéresse aux infrastructures. Des centaines de milliers de kilomètres de tuyaux obsolètes qu'il va falloir renouveler dans les années à venir. Une véritable bombe à retardement.

Avant le robinet d'eau qu'on ouvre sans parfois réfléchir, il y a un réseau gigantesque, un patrimoine détenu par les 36 000 communes de France et valant de l'or. Plus de 850 000 km de canalisations souterraines, qui acheminent l'eau des usines de production jusqu'à nos logements. Un maillage de tuyaux qu'il faut préserver et entretenir, tant la qualité de l'eau est essentielle pour les usagers. Car des tuyaux troués et des branchements vieillots finissent par laisser filer quantité d'eau, gâchant inutilement cette ressource vitale.

Dans de nombreuses collectivités françaises, la rénovation des réseaux n'est pas encore une priorité. Et partout en France s'échappent des centaines de milliards de litres chaque année. Même si c'est invisible, l'usager paie indirectement l'eau rendue potable, mais jamais consommée.

Par exemple, en 2011, Périgueux a vu disparaître l'équivalent de 125 piscines olympiques sur un réseau de 140 km. La même année, à Marseille et dans quelques villes alentour (Allauch, Septèmes-les-Vallons...), 33 700 m³ d'eau potable filaient chaque jour dans la nature, sur 2 320 km de canalisations. Soit 12,3 milliards de litres par an, ou 4 100 piscines olympiques ! Bien sûr, ces chiffres sont à mettre en regard du nombre d'habitants desservis et de la longueur du réseau. Et Marseille et Périgueux ne sont pas des cas isolés en France. Toutes les communes ont des problèmes de fuites. Il y a même un minimum en dessous duquel il est impossible

L'usager paie cette eau rendue potable, mais jamais consommée.

d'aller, malgré les travaux et toute la bonne volonté. Pourtant, tous les volumes perdus ne se valent pas et les communes ne fournissent pas toutes les mêmes efforts pour réduire les fuites.

3,4 M³ PERDUS PAR JOUR PAR KM DE CANALISATION

Pour mesurer les performances des services de l'eau, des indicateurs ont été établis, qui permettent de comparer les collectivités entre elles. Il y a l'indice linéaire des pertes en réseau : pour une agglomération comme Nîmes, ce sont 17 m³ d'eau perdus par jour et par kilomètre de réseau (2011), contre 3,4 m³ en moyenne en France. Il y a aussi le taux de rendement, qui mesure le rapport entre les volumes d'eau sortis d'usine (plus ceux achetés à d'autres services) et les volumes effectivement facturés (plus ceux vendus à d'autres communes). Toujours dans le pays nîmois, ce chiffre

20 % d'eau perdue

C'est la moyenne française 2011 du taux de fuites sur le réseau. Un chiffre probablement sous-évalué, car s'appuyant sur les villes ayant fait remonter leurs données au niveau national.



430 000 piscines olympiques

C'est l'équivalent du volume total perdu en 2008 par les services de l'eau en France, sous forme de fuites. Cela représente 1,3 milliard de mètres cubes.

est de 63 % : sur 100 litres injectés dans le réseau, seuls 63 parviennent aux robinets. Enfin, il y a le taux de renouvellement des canalisations : Nîmes métropole a changé 0,4 % de la longueur totale de ses canalisations en 2011.

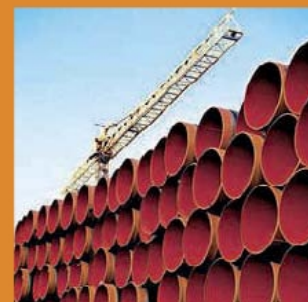
Pour notre étude, effectuée avec la Fondation France Libertés-Danielle Mitterrand dans le

cadre de notre Opération transparence commune lancée il y a trois ans, nous avons recherché ces indicateurs pour la dernière année connue, 2011. Nous avons interrogé la base statistique officielle de l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema) et, quand ces chiffres n'y étaient pas, nous avons sollicité les collectivités. Nous avons aussi consulté des rapports annuels sur le prix et la qualité du service de l'eau (RPQS) - des documents auxquels tous les citoyens sont censés avoir accès dans leur

mairie, comme la loi l'exige. Cela n'a pas été simple, parce que certaines communes ne fournissent pas leurs indices à l'Onema et ne mettent pas facilement leur rapport annuel à disposition du public. Nous avons retenu un élément très parlant pour les 101 préfectures de France : le taux de fuites (voir notre tableau, pages 16-17).

LE RÉSEAU DE NÎMES AVAIT 37% DE FUITES EN 2011 !

Ainsi, avec 37% de fuites en 2011, Nîmes fait partie des mauvais élèves. Son rendement de 63% est loin de l'objectif national fixé à 85% depuis la loi Grenelle II (2010). Pour les communes ne pouvant pas y parvenir rapidement, le législateur a prévu une autre formule de calcul. Ainsi, la communauté d'agglomération Nîmes métropole explique qu'elle doit atteindre « plutôt 72-73% », ce qui la



400 000 à 800 000 € le kilomètre en ville

C'est le coût de remplacement de 1 km de canalisations en ville. En campagne, la fourchette est de 100 000 à 200 000 €. Le matériau et le diamètre jouent sur le prix final.

PLAN PICTURE - S. LEMAREHEMIS.FR - P. MACARTHUR/PHOTONONSTOP - L. BERTAULURBA





Supprimer les canalisations en plomb

S'agissant des canalisations du réseau public, vous n'avez pas la main. Mais vous pouvez agir sur les tuyaux situés entre votre compteur et votre robinet. Vous avez même obligation de veiller aux teneurs en plomb (pas plus de 10 microgrammes par litre) pour éviter les intoxications ou le saturnisme. Le plus simple reste, bien sûr, de supprimer les canalisations en plomb. C'est cher, mais pensez-y : mieux vaut prévenir que guérir.

contraint déjà à pas mal d'efforts. Elle a voté en 2013 un plan d'actions pour programmer ses investissements, ce qui la met à l'écart pour l'instant de la pénalité prévue par la loi quand l'objectif de rendement n'est pas atteint.

DES INVESTISSEMENTS NÉCESSAIRES

« Nous avons installé des compteurs par grands secteurs de 5 à 7 km afin de mesurer en temps réel les débits et pressions, précise un responsable. Dès qu'on observe des variations semblant anormales, on recherche plus finement les fuites, notamment par de l'étude acoustique. » Les spécialistes repèrent effectivement certaines fuites à l'oreille, aidés par des outils très pointus. Nîmes métropole doit encore mettre les bouchées doubles

Les résultats de notre étude exclusive

Le taux moyen de fuit

Nous avons retenu un indicateur reflétant bien la performance et la qualité du réseau des préfetures de France : le taux de fuites. Il s'élève par exemple à 20 % à Bourg-en-Bresse, ce qui signifie que 80 % de l'eau produite est arrivée au robinet des habitants. La préfeture de l'Ain est dans la moyenne nationale. La ville est classée dans la catégorie orange, où le taux de fuites varie de 16 à 25 %.

Les plus mauvaises préfetures sont dans la catégorie rouge : elles sont 26 à dépasser les 25 % de fuites ! Nous y avons ajouté les villes qui n'ont pas rendu publics leurs principaux indicateurs ou n'ont pas répondu à nos sollicitations (NC).

Dans le haut du classement, on trouve 33 préfetures, avec un taux variant de 4 à 15 %, soit l'objectif national. Deux villes se hissent sur la première place du podium : Le Mans et Rennes. ||



pour changer ses canalisations et des branchements vieillissants, notamment ceux en plomb, qui posent des problèmes de santé publique. Mais, comme partout, il faut faire des choix budgétaires pour éviter que les investissements ne pèsent trop sur la facture des usagers. Changer un kilomètre de canalisations coûte entre 100 000 et 200 000 € à la campagne, entre 400 000 et 800 000 € en ville. Ces dernières années, le prix du mètre cube d'eau a grimpé régulièrement dans l'agglomération

nîmoise, à 3,50 € TTC (assainissement compris), pour se situer aujourd'hui un peu en dessous de la moyenne nationale. « Cela permet de conserver une marge pour les travaux, poursuit un responsable. Nous devons toujours trouver le juste

Il faut faire des choix budgétaires pour éviter que les investissements pèsent trop lourd.

es des 101 préfectures françaises

Dépt.	Villes	Taux de fuite (%)									
01	Bourg-en-Bresse	20 %	26	Valence	17 %	53	Laval	11 %	80	Amiens ⁽¹⁾	29 %
02	Laon	23 %	27	Évreux ⁽¹⁾	36 %	54	Nancy ⁽¹⁾	17 %	81	Albi	27 %
03	Moulins	7 %	28	Chartres ⁽¹⁾	22 %	55	Bar-le-Duc ⁽¹⁾	48 %	82	Montauban	30 %
04	Digne-les-Bains	54 %	29	Quimper	11 %	56	Vannes ⁽³⁾	10 %	83	Toulon	22 %
05	Gap	NC	30	Nîmes	37 %	57	Metz ⁽¹⁾	17 %	84	Avignon	32 %
06	Nice ⁽¹⁾	19 %	31	Toulouse ⁽¹⁾	11 %	58	Nevers ⁽¹⁾	18 %	85	La Roche-sur-Yon	9 %
07	Privas	21 %	32	Auch	24 %	59	Lille ⁽¹⁾	18 %	86	Poitiers ⁽¹⁾	26 %
08	Charleville-Mézières ⁽¹⁾⁽²⁾	20 %	33	Bordeaux ⁽¹⁾	16 %	60	Beauvais	21 %	87	Limoges ⁽¹⁾	14 %
09	Foix	NC	34	Montpellier ⁽¹⁾	20 %	61	Alençon ⁽¹⁾	18 %	88	Épinal	32 %
10	Troyes	25 %	35	Rennes	4 %	62	Arras ⁽¹⁾	13 %	89	Auxerre ⁽¹⁾	27 %
11	Carcassonne	17 %	36	Châteauroux	28 %	63	Clermont-Ferrand	14 %	90	Belfort ⁽¹⁾	33 %
12	Rodez	15 %	37	Tours	11 %	64	Pau	28 %	91	Evry ⁽¹⁾	NC
13	Marseille ⁽¹⁾	15 %	38	Grenoble	20 %	65	Tarbes	30 %	92	Nanterre ⁽¹⁾	12 %
14	Caen	16 %	39	Lons-le-Saunier ⁽¹⁾	20 %	66	Perpignan ⁽¹⁾	20 %	93	Bobigny ⁽¹⁾	11 %
15	Aurillac ⁽¹⁾	26 %	40	Mont-de-Marsan	11 %	67	Strasbourg ⁽¹⁾	18 %	94	Créteil ⁽²⁾	10 %
16	Angoulême ⁽¹⁾	15 %	41	Blois	5 %	68	Colmar ⁽¹⁾	16 %	95	Cergy-Pontoise ⁽¹⁾⁽²⁾	17 %
17	La Rochelle	13 %	42	Saint-Étienne	20 %	69	Lyon ⁽¹⁾	18 %	971	Basse-Terre ⁽¹⁾ au moins	55 %
18	Bourges ⁽¹⁾	24 %	43	Le Puy-en-Velay ⁽¹⁾	32 %	70	Vesoul	14 %	972	Fort-de-France	41 %
19	Tulle	36 %	44	Nantes ⁽¹⁾	14 %	71	Mâcon	12 %	973	Cayenne ⁽¹⁾	24 %
2A	Ajaccio ⁽¹⁾	24 %	45	Orléans	7 %	72	Le Mans	4 %	974	Saint-Denis ⁽²⁾	46 %
2B	Bastia ⁽¹⁾	17 %	46	Cahors	34 %	73	Chambéry ⁽¹⁾	28 %	976	Mamoudzou ⁽¹⁾	NC
21	Dijon ⁽¹⁾	21 %	47	Agen ⁽²⁾	8 %	74	Anncy ⁽¹⁾	26 %		Moyenne nationale	20 %
22	Saint-Brieuc ⁽¹⁾	14 %	48	Mende	20 %	75	Paris	8 %			
23	Guéret ⁽³⁾	18 %	49	Angers ⁽¹⁾	15 %	76	Rouen ⁽¹⁾	26 %			
24	Périgueux	11 %	50	Saint-Lô ⁽¹⁾	12 %	77	Melun ⁽²⁾	10 %			
25	Besançon	18 %	51	Châlons-en-Champagne	NC	78	Versailles ⁽¹⁾	11 %			
			52	Chaumont	28 %	79	Niort ⁽¹⁾	21 %			

(1) Moyenne sur un ensemble de communes (communautés de communes, d'agglomérations, métropoles, syndicats...). (2) Chiffre 2010. (3) Chiffre 2012.

■ Taux de fuites de 15 % et moins.
 ■ Taux de fuites de 16 à 25 %.
 ■ Taux de fuites de 26 % et plus, et les villes sans information (NC).

équilibre, faire des travaux mais garder un prix de l'eau soutenable... » La quadrature du cercle, en quelque sorte.

Une équation difficile aussi - et surtout - dans certaines zones rurales, où le nombre d'utilisateurs est trop faible pour engager de gros travaux qui feraient exploser les factures individuelles. Alors les élus attendent, ou regroupent leurs services d'eau en un seul et unique service à l'échelle intercommunale, voire départementale, pour étaler les coûts. C'est ainsi qu'en Vendée,

le réseau est géré de façon optimale par une structure regroupant 277 des 282 communes du département (voir page 18).

PLUS ON ATTEND, PLUS LA SITUATION S'AGGRAVE

La mutualisation des moyens est souvent ce qu'il y a de plus judicieux, mais le mouvement ne se fait pas en un jour et il faut ensuite se constituer une assise financière suffisamment importante pour emprunter et réaliser les travaux. Il y a encore plus de 14 000 services de production et

de distribution d'eau en France, c'est dire si les progrès sont lents. L'enjeu financier des rénovations du réseau est colossal. Selon plusieurs sources, il faudrait engager au bas mot entre 1,5 et 2 milliards d'euros par an pour réaliser les travaux nécessaires partout en France. Soit plus du double du rythme actuel ! Or plus les élus attendent, plus la situation s'aggrave, et le risque est grand de devoir agir dans l'urgence, endetter la collectivité et augmenter fortement la facture des usagers.

Il faudrait engager au moins 1,5 milliard, voire 2 milliards d'euros par an.

Mais, pour changer canalisations et branchements, encore faut-il connaître leur état, leur localisation précise, leur diamètre, les matériaux... C'est un travail de fourmi que les services d'eau doivent effectuer. La loi les obligeait même à dresser un descriptif très détaillé de leur réseau avant le 31 décembre 2013. Mais beaucoup sont en retard.

L'INVENTAIRE DU RÉSEAU A PRIS DU RETARD

Parmi d'autres, la communauté urbaine d'Alençon. Le sujet y semble sensible : la collectivité ne souhaite pas répondre, elle est « *en pleine consultation* » avant un changement de contrat de délégation du service d'eau.

La gestion à la petite semaine ne fait pas une bonne politique de l'eau.

La communauté d'agglomération de Bourges, elle, admet avoir des progrès à faire. « *Nous avons un gros projet de cartographie précise du réseau, détaille-t-on à la direction de l'eau. Cela prend du temps, car en parallèle, nous réorganisons nos services pour être plus efficaces sur la localisation et la réparation des fuites.* » Le taux de fuites (24%) situe l'agglomération dans une zone inconfortable, car, en l'absence d'un bon niveau de connaissance de son patrimoine et d'un plan d'actions, la collectivité risque de devoir payer à l'Agence de l'eau la pénalité prévue par la loi. Enfin, il reste un enjeu de santé publique à ne pas occulter. Des branchements en plomb, trop souvent présents, ne sont pas changés rapidement. L'agglomé-

ration de Dijon prévoit, par exemple, d'étaler jusqu'en 2018 le changement de tous ses branchements en plomb.

PLOMB, PVC... DES ENJEUX DE SANTÉ PUBLIQUE

Dans certaines collectivités, ce sont certaines canalisations en PVC qui posent problème. Fabriquées dans les années 1970, ces canalisations aux joints collés de mauvaise qualité relarguent dans l'eau des composants plastique dont l'innocuité est mise en doute.



Talmont-Saint-Hilaire fait partie des 277 communes regroupées au sein de la structure.

F. LEROY/HEMIS.FR

Un exemple à suivre

Vendée Eau, le secret d'une bonne gestion des réseaux

Pour les zones rurales, le modèle vendéen peut être source d'inspiration. Dans ce département, une grande structure pilotée par des élus de tous bords, Vendée Eau, a été créée pour répondre à un double défi : la distribution d'une eau très souvent de surface et peu abondante, et l'entretien d'un réseau de 14 000 km de canalisations.

Le tout dans une région où le tourisme explose en haute saison sur le littoral. En dehors des grandes villes (La Roche-sur-Yon, Fontenay-le-Comte, etc.), toutes les communes vendéennes ont adhéré à la structure. « *Vendée Eau est devenu un interlocuteur incontournable, explique un élu de Chantonnay. On consulte ses experts, on travaille en étroite coopération.* »

La mutualisation a permis de lancer un plan ambitieux de renouvellement du réseau, sans augmentation du prix de l'eau. « *On aurait même pu le baisser, mais on l'a stabilisé pour continuer à investir sur nos propres fonds,* fait remarquer la direction de Vendée

Eau. En plus, le prix du mètre cube est harmonisé, ce qui avantage les communes pauvres, qui devraient sinon facturer plus aux usagers. » Vendée Eau opère un contrôle serré des entreprises délégataires (Veolia, Suez, Saur, Nantaise des eaux), en leur fixant constamment des objectifs. « *Un salarié est chargé de suivre de près tous les indicateurs de qualité (rendement, fuites, réparations, réclamations d'usagers), précise la direction. Il faut une constante vigilance.* »

Au fil des ans, Vendée Eau a pu rembourser son ancienne dette, remplacer tous les branchements en plomb, réduire largement ses fuites... En 2012, le taux de fuites s'élevait à 12,5 %, situant la Vendée dans les bons élèves au niveau national : le département fait mieux que l'objectif fixé par la loi (15 %). Ce type de gestion donne des idées. Un syndicat des eaux de Loire-Atlantique, qui regroupe des communes rurales, reprend à son compte certaines méthodes et actions de son voisin vendéen. ||

Quand les services d'eau sont capables de les identifier et de les repérer, leur changement peut se prévoir. Sinon, il faut le faire au fil du temps, après la détection de fuites. De manière générale, la gestion à la petite semaine ne fait pas une bonne politique de rénovation du réseau. Partout en France, des maires devraient reprendre le sujet à bras le corps. ||

FLORENT POMMIER, AVEC STÉPHANIE TRUQUIN, ÉCONOMISTE

Info+ Plus de chiffres sur www.prixdeleau.fr

Prenez votre consommation en main !



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

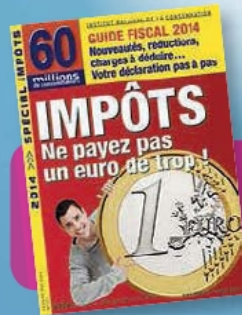
Les hors-séries thématiques
Des ouvrages complets et pratiques sur des thèmes d'actualité concernant votre consommation quotidienne.



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 **23% 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

492

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

60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 14603 - 78927 Yvelines Cedex 9

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	44,00 € 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 Mlle M.
 Nom : _____
 Prénom : _____
 Adresse : _____
 Code postal : _____ Ville : _____
 Téléphone : _____
 Courriel : _____ @ _____

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS
 Carte bancaire : N° : _____
 Expire fin : _____
 Je note les 3 derniers chiffres figurant au dos de ma carte _____

Date et signature : _____



Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/12/2014. Conformément à la loi informatique et liberté, 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 :

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



ALIMENTATION & SANTÉ

Édulcorants

Le débat sur l'aspartame est-il vraiment clos ?

Un récent avis de l'agence sanitaire européenne a classé l'aspartame « sûr pour la consommation », dans l'intention de mettre fin à la polémique. Alors, tous aux boissons "light" ? Pas forcément.



Autorisé en France depuis 1988, l'aspartame (E951) suscite de vifs débats sur ses effets sanitaires. Le dernier en date portait sur le risque d'accouchement prématuré chez les femmes ayant consommé au moins un soda allégé par jour pendant leur grossesse. Face à ces doutes, l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) a lancé la réévaluation complète de l'aspartame, fondée sur plus de 600 études scientifiques, et initialement prévue pour 2020. Le rapport, rendu fin 2013, conclut que « l'aspartame et ses produits de dégradation sont sûrs pour la consommation humaine aux niveaux actuels d'exposition ».

UN INTÉRÊT ENCORE DISCUTÉ

Cet avis ne fait toutefois pas l'unanimité chez les scientifiques et les associations de consommateurs. Ils pointent le manque d'impartialité de l'Efsa, ayant conduit à une « sélection » des études incluses dans l'évaluation de l'aspartame. Et quand bien même, est-il conseillé de consommer "light" ? L'aspartame peut certes aider les personnes en surpoids ou diabétiques à combler leur envie de sucre dans le cadre d'un régime strict. Mais une étude de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) indiquait récemment que le risque de diabète était plus élevé chez les consommateurs réguliers de boissons light. « Seules des études biologiques sur les produits light permettront de mieux comprendre leur mécanisme d'action, dit Guy Fagherazzi, épidémiologiste à l'Inserm. Et surtout, il faut mener de nouvelles évaluations de l'aspartame d'après les études les plus récentes. » ||

PATRICIA CHAIROPOULOS



Allégé, oui, mais de combien ?

Pour être "allégé en sucre", "à teneur réduite en sucre", ou "light", un produit doit contenir au minimum 30 % de sucres en moins que le produit standard. Attention, il ne faut pas confondre les appellations "sans sucres" (pas plus de 0,5 g de sucres par 100 g ou par 100 ml de produit) et "à faible teneur en sucres" (pas plus de 5 g de sucres par 100 g dans le cas des solides ou 2,5 g de sucres par 100 ml).

Innovation

Un seul médicament, parmi les nouveautés 2013, améliore la prise en charge des patients, selon la revue *Prescrire*. Il s'agit du *Nimenrix*, un vaccin contre certaines méningites (méningocoques A, C, W135 et Y) destiné, entre autres, aux enfants âgés de 1 à 2 ans qui voyagent dans des zones d'épidémie.

Beauté

La cire à épiler

Au sucre ou à base de résine, en bandes ou en pot, pour le corps et le visage... L'offre est variée, les prix aussi.

C'EST QUOI ? Du sucre, du citron et de l'eau. C'est la recette ancestrale de la cire dite « à l'orientale ». Aujourd'hui, dans les versions industrielles, entre autres substances naturelles et de synthèse, de la glycérine est parfois incorporée en remplacement ou en complément de l'eau. Mais les ingrédients de base restent les mêmes.

Principal avantage de ces cires « au sucre » ou « à l'orientale » : elles se rincent à l'eau. « Les cires à base de sucre agissent comme des colles dans lesquelles les poils sont englués mais non emprisonnés, car la matière ne durcit pas au refroidissement », décrit une porte-parole de la marque Veet. « Mais elles seront moins efficaces sur les poils

courts et durs », prévient Maréva Brettes, pour la marque Acorelle spécialisée dans les cires labellisées bio. Autre option : les cires à base de résine (de pin généralement) qui nécessitent un chauffage plus important et se rincent à l'huile.

COMBIEN ÇA COÛTE ? Pour un pot de 250 ml de cire ou pour quarante bandes de cire froide pour les jambes, vous trouverez des kits premiers prix autour de 4€. Comptez au moins le double pour des produits de grandes marques (en pot, les grands conditionnements reviennent moins chers). Et encore davantage pour du bio.

QUELLE DIFFÉRENCE AVEC UNE CRÈME DÉPILATOIRE ?

Contrairement à l'épilation, la dépilation consiste à dégrader chimiquement la protéine constitutive du poil, la kératine, et non à arracher le poil. Pour cela, ces crèmes ont recours à de l'acide thioglycolique, substance à utiliser avec précaution du fait de sa toxicité. ||

VICTOIRE N'SONDÉ



EN BREF

DÉFORESTATION Huile de palme : L'Oréal s'engage

De l'huile de palme, on en trouve dans les produits alimentaires mais également dans les cosmétiques.



Le groupe L'Oréal vient de s'engager « à ce que toutes ses matières premières renouvelables soient issues de sources responsables d'ici 2020 ». Outre l'huile de palme, sont concernés les ingrédients à base d'huile de soja et de fibres de bois.

PRÉVENTION Êtes-vous à jour de vos vaccins ?

À l'occasion de la Semaine européenne de la vaccination, du 22 au 26 avril, des actions sont menées sur tout le territoire. Programme sur <http://www.inpes.sante.fr/semaine-vaccination> en cliquant "actions en régions".

ALUMINIUM Précision sur les laits infantiles

Dans notre test sur les laits infantiles publié le mois dernier (« 60 » n° 491), une malencontreuse inversion de photos s'est produite. Nous

avons montré la référence du lait Gallia Galliagest Premium 2 qui contient de l'aluminium, en lieu et place d'une autre référence Gallia sans aluminium, le Calisma 2. Les données chiffrées indiquées dans le tableau, elles, sont justes.

SANTÉ Plus d'une femme sur deux a fait retirer ses prothèses PIP

Plus de la moitié des 30 000 femmes porteuses de prothèses mammaires frauduleuses PIP ont décidé de les faire retirer, selon le dernier bilan publié par l'Agence nationale de sécurité du médicament.



Le plus souvent, le retrait a été décidé à titre préventif. Après explantation, le taux d'implants PIP défectueux est actuellement établi à 25,4 % (chiffres de décembre 2013).

Allergies

Les stylos injecteurs sous tension

Médicaments essentiels pour traiter des réactions allergiques gravissimes, les stylos auto-injecteurs d'adrénaline connaissent des difficultés d'approvisionnement à répétition.

Quand une personne allergique est victime d'un choc anaphylactique, une réaction qui engage le pronostic vital, celle-ci doit, en attendant les secours, s'injecter de l'adrénaline à l'aide d'un stylo commercialisé à cet effet. Mais depuis 2012, ces spécialités connaissent des difficultés d'approvisionnement en officine.

DES DÉFAUTS DE FABRICATION

« Les stylos auto-injecteurs d'adrénaline sont des systèmes perfectionnés. Il s'agit de dispositifs médicaux qui embarquent un médicament. Il peut y avoir des défauts de fabrication, qui auront pour conséquence la non-commercialisation de lots entiers », explique François Bruneaux, de l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM).

Depuis 2013, un nouveau stylo, le Jext, est venu compléter l'offre limitée jusqu'alors à une seule

marque, l'Anapen. Mais fin 2013, le Jext connaissait à son tour des difficultés. Son fabricant a dû rappeler des lots qui présentaient un dysfonctionnement du système d'injection. Seulement 0,04 % des stylos Jext seraient concernés, sachant que seuls quelque 5 % des 20 000 stylos vendus chaque mois sont utilisés, selon les estimations de l'ANSM. « Pour autant, ce taux est considéré comme très élevé pour un produit qui se doit d'être irréprochable », souligne François Bruneaux. Actuellement, un troisième stylo, l'Epipen, normalement destiné au marché américain, est fourni gratuitement en officine aux personnes qui rapportent un stylo Jext d'un lot incriminé. L'Epipen devrait par ailleurs être commercialisé de manière pérenne en pharmacie de ville dans le courant de l'année. Avec trois marques en vente en officine, espérons que les difficultés d'approvisionnement cesseront. || VICTOIRE N'SONDÉ



La liste des stylos rappelés

Deux mois après le début du rappel, seulement 30 % des lots de stylos Jext défectueux ont été rapportés. Ce qui inquiète l'Association française pour la prévention des allergies (Afpal). Vous trouverez sur son site allergies.afpal.fr la liste des lots de stylos Jext à rapporter en pharmacie. Rappelons que, par précaution, les stylos doivent être fournis et conservés par deux.



VU/LU
POUR VOUS

Manger ? Même pas peur

Entre les lasagnes au cheval, les pesticides dans les fruits

et légumes ou encore l'excès d'acides gras trans dans les aliments industriels, il y a de quoi alimenter de nouvelles peurs alimentaires. L'auteur, spécialiste en psychologie inter-culturelle, s'efforce de faire la part des choses, en s'attardant sur l'orthorexie, un comportement alimentaire où la préparation de repas "sains" devient un véritable parcours du combattant.

Pourquoi cette peur au ventre ?, par Patrick Denoux, éd. JC Lattès, 245 pages, 18 €.

Alimentation

Herta fait dans le bio... allégé

À ma gauche, le jambon de Paris cuit supérieur de Herta, conditionné en quatre tranches. À ma droite, le même produit en version bio. Clairement annoncée sur l'emballage, cette différence en cache une autre, bien plus discrète : un écart de poids de 60 g (180 g pour le standard, 120 g pour le bio) ! Le client doit pourtant déboursier environ 2 € supplémentaires pour acquérir le jambon bio. Soit 40€ le kilo, contre moins de 15€ pour le non-bio. Une astuce commerciale dont la marque use également pour d'autres produits, parmi lesquels le jambon allégé en sel. Ou comment prendre les consommateurs pour des jambons... || P. C.



Plus léger et plus cher : Herta abuse avec le bio.



Dr Claudine Blanchet-Bardon, vice-présidente du Syndicat national des dermatologues-vénérologues (SNDV)

Une verrue, plantaire ou autre, peut-elle guérir toute seule ?

Oui. Une verrue est une tumeur bénigne due à un papillomavirus présent partout, sur tous les sols, à la piscine, dans les salles de sport, à la plage... Ce sont surtout les enfants qui attrapent des verrues, sous la plante des pieds, sur les mains ou le visage, ou des adultes qui présentent un déficit immunitaire (causé par une chimiothérapie, une maladie génétique, une infection au VIH...). Généralement, une verrue guérit toute seule, en trois mois à trois ans. Il faut l'expliquer aux enfants, par exemple avec des dessins, comme aux adultes. Si des verrues sont gênantes ou si elles ne disparaissent pas - c'est le cas dans les déficits immunitaires -, on peut les traiter avec des produits keratolytiques (qui dissolvent la couche superficielle). Mais les brûler à l'azote liquide s'avère trop douloureux. ||

Odontologie

Si vous perdez une dent, ayez les bons réflexes

Personne n'est à l'abri d'une dent qui tombe.

Pour avoir des chances de la réimplanter, il faudra rapidement aller consulter un chirurgien-dentiste.

« Sous quatre heures au grand maximum », pré-

vient le Dr Christophe Lequart, de l'Union française pour la santé bucco-dentaire. En attendant, celle-ci doit être maintenue dans un milieu approprié. Des solutions nutritives sont vendues à cet effet en pharmacie. Mais il est possible de la conserver dans du lait, du sérum physiologique, du film alimentaire ou de la salive. En l'absence de gobelet dans lequel déposer la salive, ou si vous n'avez vraiment rien à disposition pour garder votre dent, mettez-la dans votre bouche... en prenant bien soin de ne pas l'avaler. || V. N'S.



Réimplanter une dent tombée, c'est parfois possible.

Tendance

Déjeuner en boîte



Pour faire moderne, on l'appelle lunch box ou bento, un mot venu du Japon. Avec ce coffret composé de un ou plusieurs étages, le but est de remplir chaque compartiment par des aliments variés afin de se concocter un repas complet.

Longtemps considérée comme ringarde, la gamelle revient en force, sans éclipser l'inextinguible Tupperware. Selon une étude de l'Insee, le nombre de salariés qui rentrent chez eux pour déjeuner ne cesse de diminuer (29 % des personnes interrogées en 2011, contre 34 % en 2009), alors qu'à l'opposé, la part de ceux qui mangent sur place passe de 18 à 20 % dans le tertiaire. Apporter sa gamelle vise plusieurs objectifs, dont le premier est de faire des économies. « Le retour de la gamelle coïncide avec le début de la crise, en 2008 », souligne Bernard Boutboul, directeur de Gira conseil, spécialisé dans la consommation alimentaire hors domicile.

Entrent aussi en jeu les récents scandales sanitaires, qui poussent les consommateurs à contrôler leur alimentation. Enfin, la gamelle permet de gagner quelques minutes sur le temps de midi, et ce, en mangeant souvent plus équilibré qu'avec un sandwich avalé entre deux portes. L'inspiration vous manque ? Il n'y a qu'à piocher parmi les innombrables recettes données au fil des émissions, blogs et autres cours sur les boîtes à repas. || P. C.

Pénurie de chocolat d'ici 2020

Amateurs de chocolat, vous risquez de voir son prix s'envoler d'ici 2020 ! En cause : des vagues de sécheresse en Afrique, des maladies affaiblissant les cacaoyers, ainsi que l'abandon de la culture du cacao pour celles des palmiers à huile ou du caoutchouc, plus rentables. Sans compter la demande mondiale, de plus en plus forte.





60
millions
de consommateurs

Six grandes marques

Nous avons mis en concurrence six stars alimentaires avec plusieurs produits équivalents de marques de distributeurs, parfois deux à trois fois moins chers. Les similitudes et les préférences ont été évaluées par un panel de consommateurs.



THINKSTOCK - J. CHISCANO/60-

PRODUITS CULTES

Les stars ne gagnent pas toujours

Les marques de distributeurs parviendront-elles à détrôner les produits phares ? La forte concurrence, notamment celle du prix, invite bien sûr à se poser la question. Mais que penser de leurs qualités ? Nous avons effectué des dégustations à l'aveugle de six stars alimentaires et de leurs imitations.

Au rayon des pâtes à tartiner, vous vous apprêtez à saisir votre pot de Nutella habituel, lorsque votre regard glisse sur des étiquettes aux prix plus attractifs. Et si vous changiez pour une pâte à tartiner moins connue, certes, mais moins chère et peut-être aussi bonne ? Le dilemme peut se poser devant tous les rayons alimentaires, tant les références nationales affrontent une forte concurrence de la part des marques de distributeurs (MDD). Ainsi, dans le cas de Nutella, on compte aujourd'hui une vingtaine de pâtes à tartiner « à la façon de », en moyenne 25 % moins chères que la référence.

LES MDD À L'ASSAUT DES MARQUES

Certes, la bataille n'est pas gagnée sur le terrain de ces marques cultes, dont le nom est devenu tellement familier qu'il appartient aujourd'hui au langage courant. Elles ont longtemps été considérées comme indétrônables, car elles avaient toujours une longueur d'avance avec leur recette et leur stratégie marketing, et pouvaient compter sur une fidélité sans faille de leurs *aficionados*. Mais, dans le milieu des années 1980, les MDD ont été nombreuses à adopter la politique des produits "me too" (moi aussi), s'efforçant d'offrir des caractéristiques proches des marques leaders de la catégorie. Plus question désormais de bâcler les recettes, ni de lésiner sur la qualité des matières premières ou sur le nombre de tests de consommateurs, avant qu'un produit ne soit lancé.

Et ça marche, puisque les fabricants de MDD arrivent très souvent à leurs fins. Non seulement ils imitent bien les stars alimentaires mais, parfois, certains de leurs produits les dépassent ! En témoignent les résultats de nos analyses sensorielles menées sur six produits alimentaires largement copiés.

NOTRE PANEL DE DÉGUSTATEURS

Un premier test "triangulaire de similitude", visait à savoir si le produit de référence a des concurrents considérés comme similaires, ou s'il demeure inimitable. Une trentaine de dégustateurs ont reçu simultanément trois échantillons pour chaque catégorie de produits, deux d'entre eux étant semblables. Les dégustateurs devaient désigner celui qu'ils pensaient être différent. Au-delà de treize réponses correctes pour trente consommateurs, on peut en conclure que le produit star est reconnaissable entre tous ; en-deçà, il peut être considéré comme similaire à l'un de ses concurrents.

Un second test, dit "de préférence" nous a permis de voir si un produit alternatif (ou plusieurs) était préféré à la star. Cette fois, les produits ont été présentés à soixante consommateurs, sous forme de paires comportant chacune la référence du rayon et l'un de ses concurrents. Les questions ont porté sur le jugement global et sur des critères plus précis comme l'aspect, l'odeur, la texture et le goût. Au final, certains produits apparaissent comme significativement appréciés, voire préférés à l'original ! ||

**CENTRE D'ESSAIS
COMPARATIFS****Nos tests**

- Six produits de référence ont été confrontés à quatre de leurs concurrents de marques de distributeurs (MDD) : Coca-Cola, Nutella, Danette au chocolat, purée nature Mousline, Knacki Herta et Cracotte Lu. Pour cela, nous avons mené deux types de tests de dégustation "à l'aveugle", l'un fondé sur la similitude entre la star et les produits challengers, et l'autre, sur la préférence entre ces produits.
- Le panel était constitué de consommateurs ayant une connaissance personnelle du type de produit testé et l'appréciant particulièrement. Les deux analyses se sont déroulées de façon indépendante, dans des cabines de dégustation en lumière blanche, conformes à la norme ISO 8589. Les données ont été traitées avec le logiciel d'analyse sensorielle FIZZ.

Pâte à tartiner Monoprix rivalise avec Nutella

→ **Test de similitude.** Il confirme la réputation de la marque leader : même à l'aveugle, on ne confond pas Nutella avec une autre pâte à tartiner aux noisettes. Le Monoprix s'en approche toutefois beaucoup.

→ **Test de préférence.** Le leader du rayon est talonné par la pâte à tartiner sans huile de

palme Monoprix, dont la texture est particulièrement appréciée. La pâte à tartiner Leclerc a été également appréciée sur plusieurs critères, excepté son odeur : les trois quarts de notre panel de consommateurs la jugent bien moins agréable que celle du Nutella. Enfin, la pâte Nutella est largement préférée aux deux autres concurrents, Casino et Alter Eco, en particulier pour l'odeur et le goût.

L'AVIS DE «60» Étant à la fois très proche de Nutella et appréciée de la même façon, la pâte à tartiner Monoprix tire bien son épingle du jeu. À moins d'être un incondicional, autant choisir cette pâte à tartiner moins chère que la star (4,07 €/kg, contre 5,05 €/kg pour Nutella), de surcroît sans huile de palme. Ce qui n'a pas empêché sa texture d'être plus appréciée que celle de Nutella.



Le produit de référence *



MARQUE	ALTER ECO	CASINO	E. LECLERC	MONOPRIX
Dénomination	Pâte à tartiner aux noisettes biologique et équitable	« Je suis noisette la première pâte à tartiner sans huile de palme »	Nustikao	Pâte à tartiner noisettes sans huile de palme
Prix indicatif	7,87 €/kg	3,19 €/kg	2,79 €/kg	4,07 €/kg
Similitude	Moins proche	Moins proche	Moins proche	Très proche
Préférence	Moins appréciée	Moins appréciée	Moins appréciée	Autant appréciée

*Nutella : 5,05 €/kg

Saucisse de Strasbourg Herta gagne sur tous les fronts

→ **Test de similitude.** Sans conteste, la saucisse de Strasbourg Herta a une identité propre. À côté des autres produits, la différence se joue, ici sur la couleur, plus foncée pour Herta que pour la saucisse de Leclerc, là sur la fermeté, ou encore l'intensité du goût fumé : la saucisse Herta est notamment

jugée plus molle et moins forte en goût que celle de Lidl.

→ **Test de préférence.** Herta l'emporte, là encore, sur l'ensemble de ses concurrents, avec des résultats plus ou moins marqués. Si la saucisse Leclerc a déçu sur tous les critères de dégustation et la référence Lidl à cause de sa fermeté, on constate que Monoprix se rapproche de Herta, à la fois par son aspect, son odeur et sa texture.

L'AVIS DE «60» Herta gagne sur tous les fronts. On la reconnaît et on la préfère globalement aux autres saucisses de Strasbourg : c'est une star incontournable du rayon charcuterie, même si sa concurrente de l'enseigne Monoprix a été plutôt appréciée des consommateurs. À ces atouts d'Herta, s'ajoute une composition nutritionnelle légèrement plus basse en graisses et en sel que celle de ses challengers.



Le produit de référence *



MARQUE	CARREFOUR	E. LECLERC	LIDL	MONOPRIX
Dénomination	Knacks	Tradilège Knacks	Saint Alby Knacks	Knacks
Prix indicatif pour 10 saucisses	1,14 €	1,10 €	1,03 €	1,56 €
Similitude	Moins proche	Moins proche	Moins proche	Moins proche
Préférence	Moins appréciée	Moins appréciée	Moins appréciée	Moins appréciée

*Knacki original : 2,53 € pour un paquet de 10

Tartine craquante

Tout plaide en faveur des concurrentes

→ **Test de similitude.** La Cracotte de Lu a été systématiquement reconnue. Les quatre tartines craquantes concurrentes ont en commun d'être « plus fines » que celle de Lu. Et c'est une réalité, puisque la Cracotte est la tartine la plus lourde. De plus, elle est jugée « plus colorée » que celles de Casino, Intermarché et Leader Price. Nos panélistes ont également noté le produit Casino « plus

léger » en bouche, et le Leader Price doté d'un « goût différent ».

→ **Test de préférence.** Ici, c'est l'inverse : Lu est largement détrôné par la tartine craquante d'Intermarché, en particulier pour le goût et l'odeur. Le produit leader ne séduit pas plus que les autres marques de distributeurs, à l'exception de son aspect pour lequel il conserve la préférence des panélistes.

L'AVIS DE «60» Outre que les consommateurs lui préfèrent le produit Intermarché, la Cracotte Lu est chère et affiche une composition peu satisfaisante, notamment des additifs (comme la lécithine de soja), absents des autres références. Ce n'est guère mieux au niveau nutritionnel, la Cracotte étant plus sucrée et plus riche en acides gras saturés. Bref, tout plaide en faveur de ses concurrentes.



Le produit de référence *

MARQUE	AUCHAN	CASINO	INTERMARCHÉ	LEADER PRICE
Dénomination	Tartines craquantes au froment	Tartines grillées au froment	Chabrior craquantes nature	Tartines craquantes au froment
Prix indicatif	0,75 €/250 g	0,81 €/250 g	0,82 €/250 g	0,77 €/250 g
Similitude	Moins proche	Moins proche	Moins proche	Moins proche
Préférence	Autant appréciée	Autant appréciée	Plus appréciée	Autant appréciée

*Cracotte froment original : 1,71 €/250 g

Boisson gazeuse

Coca-Cola, inimitable... ou presque

→ **Test de similitude.** Aucune boisson n'a été confondue avec le célèbre cola. Celle d'Intermarché s'en rapproche le plus. Les critères permettant de les différencier ne sont pas clairement identifiés par les consommateurs ; tout au plus évoquent-ils la couleur « plus foncée » de Coca-Cola, comparée à

celle de Carrefour, une saveur sucrée moindre pour Auchan, ou encore une impression de « moins pétillant » avec Lidl.

→ **Test de préférence.** Les préférences ne vont pas toutes à Coca-Cola : Intermarché et Auchan sont autant appréciés sur l'ensemble des critères. À l'inverse, la comparaison entre la marque star et les deux autres produits (Carrefour et Lidl) est sans appel, les consommateurs plébiscitant Coca-Cola.

L'AVIS DE «60» Les produits présentent tous une composition extrêmement proche : mêmes teneurs en sucre (hormis le Cola classic Carrefour, qui contient de la stevia), même présence de colorant caramel E150d, ainsi que de caféine. Étant donné qu'Auchan et Intermarché arrivent *ex aequo* avec Coca-Cola sur l'appréciation gustative, leur « plus » réside dans le prix : ils s'affichent deux fois moins cher que la star.



Le produit de référence *

MARQUE	AUCHAN	CARREFOUR	INTERMARCHÉ	LIDL
Dénomination	Planet Cola	Cola Classic	Look Cola	Freeway Cola
Prix indicatif	0,63 €/1,5 l	0,64 €/1,5 l	0,60 €/1,5 l	0,54 €/1,5 l
Similitude	Moins proche	Moins proche	Très proche	Moins proche
Préférence	Autant appréciée	Moins appréciée	Autant appréciée	Moins appréciée

*Coca-Cola : 1,36 €/1,5 l

Purée de pommes de terre Mousline, reconnaissable entre toutes

→ **Test de similitude.** Le verdict est clair : aucune des quatre purées déshydratées testées ne se confond avec Mousline. Nos résultats placent la texture comme critère de distinction numéro un ; celle de Mousline apparaît « plus légère » que ses quatre concurrentes.

Certains consommateurs ont également relevé une couleur « moins soutenue » pour la purée star, la seule sans colorant.

→ **Test de préférence.** La « légèreté » est peut-être un atout pour la purée de référence, mais elle arrive *ex aequo* avec Leader Price, jugée pourtant plus épaisse. Les trois autres références restent à la traîne de Mousline, même si elles sont appréciées sur certains critères, par exemple la texture pour Intermarché.

L'AVIS DE «60» Bien que Mousline soit reconnue entre toutes les autres purées, en particulier pour sa texture, elle n'a pas le monopole des papilles. Leader Price séduit autant les consommateurs, notamment sur la consistance, pour un prix trois à quatre fois plus bas que celui de la marque leader ! Quant à sa liste des ingrédients, elle est quasi identique, si ce n'est un conservateur et un colorant en plus mais des arômes en moins...



MARQUE	AUCHAN	INTERMARCHÉ	LEADER PRICE	U
Dénomination	Purée de pommes de terre	Bouton d'Or Purée de pommes de terre	Purée de pommes de terre	Purée nature
Prix indicatif	1,08 €/500 g	2,48 €/500 g	0,89 €/500 g	1,65 €/500 g
Similitude	Moins proche	Moins proche	Moins proche	Moins proche
Préférence	Moins appréciée	Moins appréciée	Autant appréciée	Moins appréciée

*Maggi Mousline : 2,88 €/500 g

Crème dessert au chocolat Leclerc similaire, mais moins appréciée

→ **Test de similitude.** L'issue des quatre tests triangulaires est en faveur de la crème au chocolat... Leclerc. Elle ressemble à tel point à Danette qu'une partie significative de notre panel de consommateurs les a confondues ! En revanche, les trois autres crèmes dessert ont chacune été distinguées de la Danette sur l'ensemble des critères, la saveur sucrée ayant été notée pour Casino.

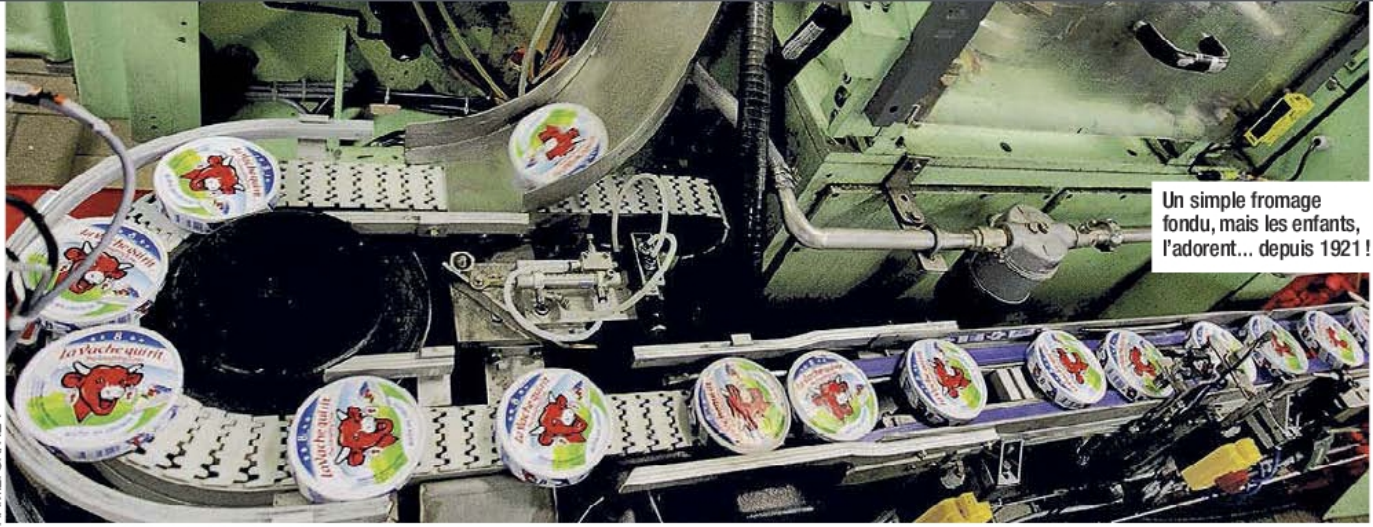
→ **Test de préférence.** C'est Danette qui l'emporte sur Délisse crème dessert, de Leclerc : en dépit de sa ressemblance avec la star, cette marque de distributeur a remporté moins de suffrages, excepté pour sa texture. En revanche, notre panel de consommateurs a placé les crèmes dessert de Marque U, Casino et Dia *ex aequo* avec Danette, tous critères confondus.

L'AVIS DE «60» Entre Leclerc et Danette, la confusion est possible, peut-être parce qu'elles contiennent toutes deux de la crème fraîche, à la différence des autres produits. Le prix fait aussi la différence, la crème Leclerc étant la moins chère de l'échantillonnage. Quant à la qualité gustative, pour qui ne recherche pas la stricte ressemblance avec Danette, elle est au rendez-vous avec trois des challengers.



MARQUE	CASINO	DIA	E. LECLERC	U
Dénomination	Crème dessert chocolat	Crème dessert chocolat	Délisse crème dessert chocolat	Crème dessert chocolat
Prix indicatif	0,88 €/500 g	1,15 €/500 g	0,75 €/500 g	1,05 €/500 g
Similitude	Moins proche	Moins proche	Similaire	Moins proche
Préférence	Autant appréciée	Autant appréciée	Moins appréciée	Autant appréciée

*Danone Danette chocolat : 1,53 €/500 g



Un simple fromage fondu, mais les enfants, l'adorent... depuis 1921!

HAMILTONVÉRA

La qualité des ingrédients fait la différence

Irremplaçables, les produits de grandes marques ? S'ils maintiennent leur réputation auprès des consommateurs, ils ne sont pas exempts de reproches sur le plan nutritionnel ou sur le choix des ingrédients. Et leur étiquetage n'est pas toujours très bavard sur ces points.

Qu'ils soient aimés pour leur goût, leur image, leur présentation ou leur effet "madeleine de Proust", les produits cultes occupent une place à part dans le panier des consommateurs. Nutella, Coca-Cola, La Vache qui rit, Le Rocher Suchard, Yop, Ice Tea et bien d'autres ont su créer, au fil du temps, une communauté d'adeptes.

Pour ces raisons, et d'autres encore, on les pense irremplaçables. Pas si sûr. Depuis plusieurs années, les consommateurs n'hésitent pas à les

faire cohabiter dans leurs placards avec des marques de distributeurs. Non pas qu'elles se substituent à l'original (elles le font rarement, comme le montre notre essai), mais les MDD sont plus économiques et, pour beaucoup, appréciées autant que la star du rayon.

NOUS AVONS COMPARÉ LES COMPOSITIONS

Notre panel de consommateurs a pu les juger bonnes dans leur ensemble, et plus particulièrement sur leur texture, leur goût, leur odeur.

D'où viennent ces différences ou ressemblances ? Et qu'en est-il de leur qualité, pire ou meilleure que les stars ? Pour le savoir, nous avons comparé les compositions des produits testés. L'une des grandes leçons est de constater que les marques mythiques ne sont pas toujours les plus correctes sur le plan nutritionnel ou sur le choix des ingrédients.


Excepté le cola Carrefour Classic, qui ne contient que 6,1 g de sucres par litre (une partie du sucre est remplacée par de la stevia), les autres sodas de

cette catégorie affichent tous la même composition que la référence Coca-Cola, avec des teneurs en sucres quasi identiques (entre 10,5 g et 10,9 g).

UN PEU PLUS SUCRÉ, UN PEU MOINS CONCENTRÉ

Une telle harmonie au sein d'une même famille de produits ne court cependant pas les rayons. Prenons une autre boisson phare : le thé glacé à la pêche Ice Tea. C'est avant tout de l'eau additionnée de sucre, d'extrait de thé, de jus de pêche concentré, d'acidifiant (E330) et d'arômes.

En nous appuyant sur le site www.mesgouts.fr, qui recense des informations sur plus de 17 000 produits, force est de constater que la star ne brille pas par sa recette. Comparée à ses concurrents (Auchan, Cora et Casino), par ailleurs fabriqués dans la même usine, elle se fait un peu plus sucrée, un peu moins généreuse en concentré de pêche, et elle a la main lourde sur l'acidifiant (3 % du produit, contre 0,3 %



- Nos tests de similitude montrent que les six stars alimentaires ne peuvent pas être confondues, à l'exception de Danette, avec leurs challengers.
- En revanche, la préférence des consommateurs ne va pas toujours aux stars, loin s'en faut. À l'exception des Knacki, les autres produits sont talonnés, voire dépassés sur l'ensemble des critères (texture, odeur, aspect, goût).
- Autre surprise, les stars alimentaires sont parfois en retrait par rapport à leurs concurrentes, tant sur les ingrédients que sur l'intérêt nutritionnel.



La fabrique d'un challenger

L'élaboration d'un nouveau produit débute

par une analyse en profondeur du produit leader, afin d'intégrer ses critères essentiels dans le cahier des charges. Une fois conçu par un fabricant sélectionné sur appel d'offres, le produit est soumis à des tests de dégustation. Pour être lancé, il doit ressortir aussi bien, ou mieux que celui de la marque de référence.

pour les autres). Or l'excès d'additifs, quels qu'ils soient, n'est pas souhaitable.

AVEC OU SANS HUILE DE PALME

Au royaume des pâtes à tartiner, c'est l'huile de palme qui sert d'arbitre entre les "avec" et les "sans". Bien que son étiquetage se limite à mentionner la présence d'huile végétale, la marque star ne se cache pas d'en utiliser. À l'inverse des challengers de notre essai qui n'y recourent pas (à l'exception de Leclerc). La pâte à tartiner Monoprix la remplace par un mélange d'huile de tournesol, de beurre de cacao et d'huile de coco, pour une teneur en acides gras saturés inférieure de 44 % à celle du Nutella et sans que sa texture soit dépréciée par les consommateurs. Preuve que les challengers peuvent être nutritionnellement meilleurs. Mais la plus décevante de nos stars alimentaires est probablement la Cracotte Lu. Outre d'être la plus sucrée et la plus riche en acides gras saturés, elle pêche par sa faiblesse

en fibres (2,4 g/100 g contre 3,65 g/100 g en moyenne pour les quatre autres tartines). Dommage pour ce produit que l'on mange souvent au quotidien, à la place du pain.

VIANDE DE PORC OU GRAS DE PORC ?

Et quand la liste d'ingrédients plaide en faveur de la grande marque, on peut y trouver des petits arrangements avec la réalité. C'est le cas pour les saucisses Herta. Leur étiquetage indique « 76 % de porc », soit le plus fort pourcentage de notre échantillonnage de saucisses. Bien. Sauf qu'il ne dit rien de la part réelle de « viande de porc » comparée à celle du « gras de porc », deux ingrédients mentionnés dans la liste d'ingrédients. Au moins, les challengers sont plus clairs et indiquent tous le pourcentage de la viande de porc.

Année après année, les produits de grandes marques ont tissé des liens avec les acheteurs.



L'avis de l'expert

« Comme la con

Jean-Noël Kapferer est professeur de marketing à HEC Paris. Il est l'auteur de *La fin des marques telles que nous les connaissons*.

En dégustation à l'aveugle, certaines marques de distributeurs rivalisent avec la star du rayon. Pourquoi reste-t-elle la préférée malgré son prix ?

Jean-Noël Kapferer : Claude Lévi-Strauss nous rappelle qu'une nourriture doit être bonne à penser avant d'être bonne à manger. Le goût d'un produit est influencé par ce que l'on pense de ce produit avant de le goûter. Or la marque de distributeur ne donne rien à penser qui soit créateur de valeur ajoutée, réelle ou imaginaire. Sauf quand elle devient elle-même une vraie marque avec un imaginaire, comme Reflets de France (Carrefour) ou Nos Régions ont du talent (Leclerc). De plus, la grande marque va au-delà du produit : elle tisse avec nous des relations, un peu comme la madeleine de Proust. Nutella n'est pas uniquement une recette, c'est la nostalgie de notre enfance. La marque de distributeur, quant à elle, nous renvoie vers l'achat raisonnable, la comparaison sans joie.

Cela étant, on trouve heureusement des marques nationales qui garantissent des produits de qualité, en sélectionnant les matières premières ou en minorant les additifs.

C'est ainsi qu'au rayon des surimis, nous avons attribué, dans un dossier consacré à l'industrie alimentaire («60» n° 482, mai 2013), un satisfecit à Fleury Michon : à la différence des bâtonnets de crabe de marques de distributeurs, la marque ven-

« trefaçon, la copie ne coûte pas cher »



Comme Jean-Noël Kapferer aime le rappeler, il y a une part d'irrationnel dans l'attachement à certaines marques. En 2004, E.Leclerc s'y est frotté en affirmant que ses produits étaient semblables à la star du rayon. Dix ans après, ils n'ont, semble-t-il, toujours pas détrôné le produit de référence.



Plusieurs produits cultes ont sanctuarisé leur recette. L'innovation liée aux ingrédients est donc impossible. Comment font-ils pour résister aux imitations ?

J.-N.K. : La marque, c'est tout ce qui fait qu'un produit est plus qu'un produit. Elle doit donc veiller à être un produit de grande qualité, en redéfinissant en permanence ce que qualité veut dire. La marque, c'est aussi des valeurs intangibles – donc non copiables – comme le sentiment de sécurité absolue, la joie de vivre, le plaisir de retrouver le même goût tous les jours ou la nostalgie. Enfin, les marques participent à enchanter le monde via une

communication euphorisante, une relation directe sur les réseaux sociaux, ou le street marketing [action publicitaire dans la rue].

Les grandes marques alimentaires ont regagné des parts de marché ces derniers mois. C'est paradoxal, en cette période de pouvoir d'achat limité...

J.-N.K. : En France, l'alimentaire est une valeur refuge. Téléphoner plus ne rend pas plus heureux. Donc, inutile de donner son argent aux opérateurs chers. En revanche, on est ce que l'on mange. À force de tout compter, tout réduire, c'est la qualité de sa vie que l'on

finit par réduire. Il faut garder des zones de plaisir, de sécurité. En outre, les grandes marques sont reparties à l'attaque : elles explorent, développent et innovent.

Les grandes marques restent 20 à 30 % plus chères que les marques de distributeurs. Est-ce le prix de leur construction marketing ?

J.-N.K. : C'est l'inverse. Les marques de distributeurs tirent parti d'un modèle économique imbattable en termes de coûts : la copie conforme de ce qui marche bien et qui a déjà été développé par les grandes marques. Comme Zara, qui s'inspire des photos prises lors des défilés de haute couture et le reproduit à bas coût immédiatement. Cette économie de la copie revient moins cher : pas de recherche et développement, pas d'investigations sur l'évolution du marché, pas de communication. Comme la contrefaçon, la copie ne coûte pas cher. À l'inverse, inventer les produits de demain est coûteux, car il faut intégrer le risque, les études, les tests, la mise au point des prototypes, la communication... II

PROPOS RECUEILLIS PAR LIONEL MAUGAIN

La fin des marques, telles que nous les connaissons, par J.-N. Kapferer, éd. Eyrolles, 240 pages, 19€.

déenne exclut les additifs de type stabilisants et opte pour des arômes naturels.

LA FABRICATION, TOUT UN ART

La différence de goût et de texture tient à la composition du produit, mais aussi au procédé de fabrication. C'est typiquement le cas de Mousline, dont la texture est jugée « plus légère » par l'ensemble de notre panel. Sa composition (99 % de pommes de terre, des émulsifiants, stabilisants et anti-

oxydants) ne la distingue pas vraiment des marques de distributeurs. « Les processus de fabrication sont également très proches, explique Gilles Trystram, directeur général d'AgroParisTech. Mais on peut supposer que Mousline, dont c'est le cœur de métier, maîtrise parfaitement les différentes étapes, en particulier celle du broyage. C'est grâce à cela que ses flocons sont très homogènes et que la purée reconstituée a une texture très lisse. » Si ces astuces échappent au

consommateur, il a beaucoup à apprendre des étiquettes. Elles montrent que les produits alternatifs sont souvent aussi corrects que leur référence. Voire nutritionnellement plus sains, et exempts d'ingrédients

controversés, comme l'huile de palme. De là à détrôner les stars, il y a un pas... qu'il tient au consommateur de franchir ou pas. II

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieure : ANNE-LAURE BEQUET



Retrouvez ce dossier dans l'émission

Les Experts Europe 1

présentée par Helena Morna
le lundi 24 mars de 15 h à 16 h.

Une émission interactive, ouverte à toutes vos questions de consommation.



Nous avons testé deux catégories de verres progressifs, les uns de milieu de gamme (standard), les autres haut de gamme (optimisés).

Verre progressif standard



En haut, la vision de loin est dégagée. En bas, la vision rapprochée est optimale dans la zone de lecture d'un œil standard, mais peut être perturbée par les zones de flou latérales.

Verre progressif optimisé



Les aberrations des zones latérales sont repoussées sur les côtés, élargissant ainsi les champs de vision, la fluidité entre les différentes zones est améliorée.

Il existe aussi des verres dits "personnalisés" : il s'agit de verres optimisés, dont le design peut être modifié pour s'adapter aux paramètres spécifiques du porteur. Mais la plupart des gens n'ont pas besoin d'une telle individualisation.



DR - IMAGE SOURCE/PLAIN PICTURE

VERRES PROGRESSIFS

Varilux, plus cher mais pas meilleur !

Vous devez porter des verres progressifs ? Il n'est pas nécessaire de payer au prix fort des verres de dernière génération. Ni d'acheter des Varilux d'Essilor, la marque leader du marché. C'est le principal résultat de notre étude inédite, qui met à mal le discours marketing des opticiens.

Pas moins de 568 €, c'est la somme moyenne qu'il faut régler pour une paire de lunettes équipée de verres progressifs. Ce chiffre émane d'un rapport confidentiel réalisé par la société Alcimed pour le compte de la direction de la Sécurité sociale, que «60» avait pu se procurer il y a quelque temps (voir «60» n° 479, février 2013). Dans la majorité des cas, le remboursement par l'Assurance maladie reste très limité. Seuls celles et ceux qui bénéficient d'une complémentaire santé avec un contrat haut de gamme (donc aux cotisations élevées) peuvent espérer alléger la facture. Bref, d'une manière ou d'une autre, se procurer des verres progressifs coûte très cher. Il ne s'agit pourtant pas de produits de luxe, puisque tout le monde devient presbyte autour de la quarantaine.

UNE DIVERSITÉ DE FAÇADE

Alors que les magasins d'optique se multiplient, on peut s'étonner que cette situation ne profite pas davantage aux consommateurs. Le rapport 2013 de la Cour des comptes apporte un premier élément d'explication : « *L'accroissement rapide du nombre de points de vente (+43 % entre 2000 et 2011) conduit chaque opticien à répercuter ses frais fixes sur un volume de ventes moins élevé, ce qui augmente le prix unitaire du bien vendu.* »

De fait, la multiplication des magasins n'offre qu'une diversité de façade. Le marché du verre progressif est tenu par un nombre très restreint

de fabricants. Essilor, inventeur du verre progressif et actuel leader mondial du secteur, détiendrait à lui seul plus de 30 % de parts de marché, d'après le rapport d'Alcimed. Il est suivi par BBGR, un fournisseur... qui fait lui aussi partie du groupe Essilor. Au total, Essilor et ses filiales pèsent entre 50 et 70 % du marché français.

UNE OPACITÉ CALCULÉE

Derrière ce mastodonte, les verriers Carl Zeiss et Hoya se placent en deuxième et troisième place, avec respectivement 15 et 12 % de part de marché. Quant aux verres progressifs "maison" des enseignes d'optique, à l'exception notable de Krys qui fabrique ses verres dans sa propre usine, ils sont généralement conçus par ces mêmes fabricants (Essilor compris), qui avancent plus ou moins masqués selon les cas. Une opacité qui complique la tâche pour qui veut comparer...

Du côté des grands noms de l'optique, on jure pourtant jouer la transparence. « *Nous ne travaillons qu'avec un verrier, BBGR, indique Didier Papaz, le P.-D.G. d'Optic 2000. Cela nous garantit d'avoir des verres de qualité. Les verres progressifs que nous proposons en marque de distributeur sont les mêmes que ceux vendus sous le nom du fabricant, mais ils sont 10 à 15 % moins chers.* » Alain Afflelou, de son côté, a préféré faire appel aux différents verriers : « *Tous nos verres sont fabriqués, surfacés et traités par Essilor, Hoya, BBGR, Zeiss,*

**CENTRE D'ESSAIS
COMPARATIFS**

Nos tests

- Nos 53 volontaires, âgés de 45 à 65 ans, étaient tous déjà porteurs de verres progressifs. Les critères de sélection étaient très stricts : pas de traitement du diabète, pas d'antécédents de chirurgie oculaire, pas de pathologies oculaires, pas de strabisme ni d'amblyopie... Les panélistes disposaient tous d'une prescription ophtalmologique de moins de trois ans pour de nouveaux verres progressifs.

- Chaque panéliste a porté successivement, pendant quatre semaines, trois références de verres progressifs. L'ordre d'essayage était aléatoire. Il a été déterminé par tirage au sort via une randomisation générée par ordinateur. Le test a été réalisé à l'aveugle, chaque panéliste ne connaissant ni les références des verres ni l'ordre dans lequel il les testait.

- Au terme de chaque session de quatre semaines, chaque panéliste était invité, via un questionnaire qu'il remplissait seul, à évaluer l'équipement, en lui attribuant des notes de 0 à 10 pour différents critères. À l'issue des trois sessions encadrées par des opticiens, le panéliste indiquait son équipement préféré, qui lui était offert.

Seiko, Rodenstock, car tous les grands fabricants arrivent aujourd'hui à faire des verres progressifs de qualité.» La forte concentration de ce marché contribuerait-elle à maintenir les prix élevés ? « La concurrence entre les principaux producteurs apparaît limitée », juge la Cour des comptes, qui s'interroge sur les « stratégies anticoncurrentielles » qui pourraient bien être à l'œuvre. Pour leur défense, les verriers répondront sans doute que la conception d'un verre progressif est onéreuse. L'opticien l'achète entre 50 et 140 €, contre 10 à 80 € pour un verre unifocal, selon l'analyse d'Alcimed. Et c'est pour les verres dernier cri que le client paie le plus cher. Or, tous les deux à trois ans environ, les fabricants mettent sur le marché une nouvelle génération de verres, forcément meilleure que la précédente selon eux.

FAVORISER L'INFORMATION DU CLIENT

Sommes-nous donc condamnés à nous ruiner pour nous équiper correctement ? Pour le savoir, nous avons mené une expérimentation inédite en comparant des verres progressifs haut de gamme Varilux d'Essilor à deux autres, vendus sous la marque d'un distributeur et fabriqués selon nos informations par Hoya ; l'un est de même niveau de gamme que le Varilux, l'autre correspond à un verre de milieu de gamme d'une génération plus ancienne.

Au terme de cet essai, auquel ont participé 53 volontaires, 20 personnes ont choisi de conserver les verres de milieu de gamme, 20 autres les verres haut de gamme à la marque de distributeur... et seulement 13 personnes les verres haut de gamme d'Essilor ! Conclusion : ni Essilor ni même les verres progressifs les plus récents (et donc les plus onéreux) ne sont incontournables pour obtenir une qualité de vision satisfaisante.

Pour que les consommateurs puissent profiter pleinement de notre démonstration, encore faut-il que deux conditions soient réunies. D'abord, la garantie qu'une véritable concurrence s'exerce entre les différents fabricants. Ensuite, une bonne information du client sur ce qu'il achète (la catégorie du verre et le nom du fabricant, au-delà du nom commercial), afin de lui permettre de comparer les produits des différentes enseignes. Au besoin, les pouvoirs publics devront intervenir pour exiger davantage de transparence dans ce secteur, où trop de choses restent dans le flou. ||

VICTOIRE N'SONDÉ. Ingénieure : MARIE-CÉCILE JACQUOT



Des prix et des marges

Le Varifocus+ 1.5 SAR CC coûte 100 € sous marque de distributeur Hans Anders, quand son équivalent sous marque Hoya est vendu 230 € en moyenne, un prix beaucoup plus proche du Varilux que nous avons testé. Cela donne une idée de la puissance d'achat de Hans Anders, peu développé en France mais fortement implanté aux Pays-Bas, mais aussi des marges réalisées sur les verres des grandes marques.



Notre étude inédite

Les verres Varilux

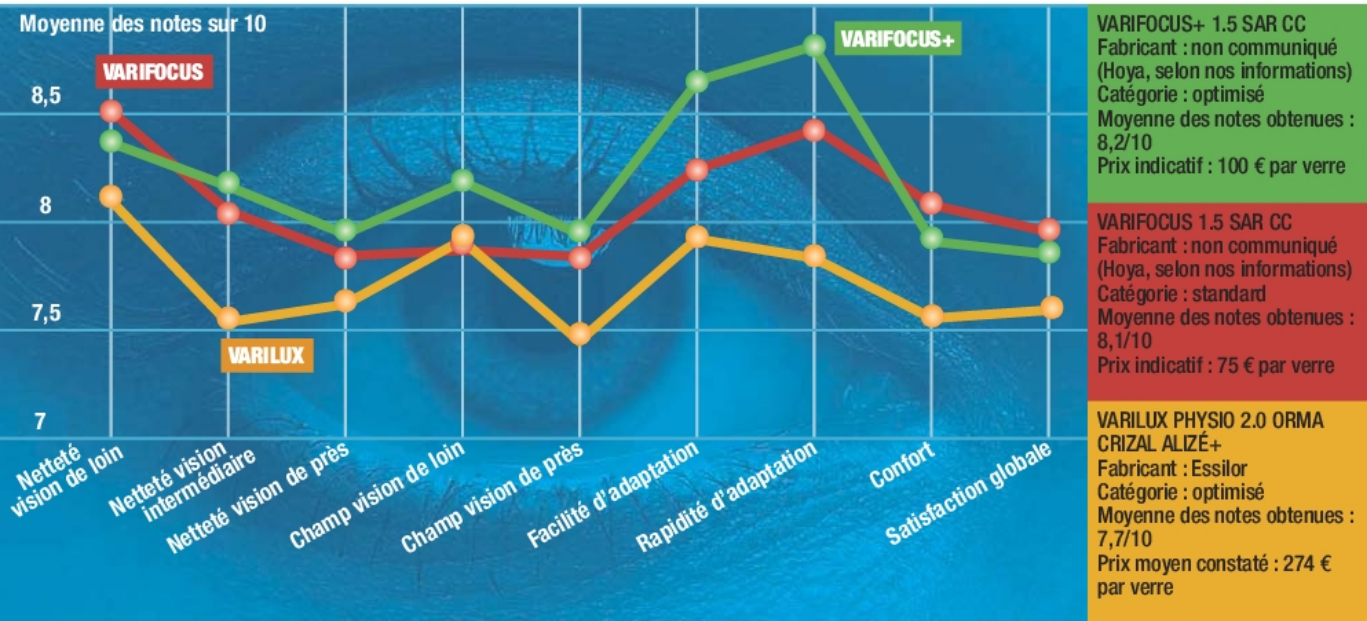
En matière de verres progressifs, on trouve des multitudes de noms commerciaux. Chaque enseigne dispose de ses propres marques, auxquelles s'ajoutent celles de la poignée de fabricants qui trustent le marché. Et pourtant, le consommateur français ne retient jamais qu'une seule marque : Varilux. Celle dont lui parlent les publicités, et que lui vantent médecins et opticiens.

Au travers de cette étude inédite, nous cherchions à répondre à deux questions principales.

→ D'une part, nous voulions savoir s'il existe, à niveau de gamme similaire, des alternatives aux verres progressifs d'Essilor, apportant une qualité de vision équivalente. Pour cela, nous avons comparé deux verres progressifs haut de gamme, l'un fabriqué par Essilor, et l'autre vendu sous une marque de l'enseigne d'optique *low cost* Hans Anders.

→ D'autre part, alors que les fabricants mettent régulièrement sur le marché de nouveaux verres progressifs, nous voulions savoir si les dernières générations de verres étaient effectivement plus satisfaisantes pour les utilisateurs que les précédentes.

dépassés par ceux de la marque distributeur



C'est pourquoi nous avons inclus dans l'essai des verres plus basiques, de milieu de gamme, eux aussi, fournis par Hans Anders. Les responsables de Hans Anders ont refusé de nous dire par qui étaient fabriqués leurs verres, se bornant à nous indiquer qu'il s'agissait de « l'un des trois gros fabricants mondiaux ». Après enquête, nous sommes en mesure de préciser qu'il s'agit de Hoya. Selon les professionnels que nous avons consultés, le verre Varifocus testé serait équivalent au Hoyalux Summit PRO 1.5 Super Hivision, et le Varifocus+ au Hoyalux iD Lifestyle CR39 1.50 Super Hivision. Au terme de cette expérimentation, les résultats obtenus par les deux références Varifocus montrent qu'il est possible de se procurer un équipement de qualité chez des fabricants autres qu'Essilor et ses filiales. Notre étude bat également en brèche l'idée selon laquelle des verres progressifs de génération plus récente seront forcément plus satisfaisants que des verres plus anciens, censés être moins perfectionnés. Pour chaque verre, huit critères caractérisant

la qualité globale (netteté, confort...) ont été étudiés, auxquels s'ajoute une note de satisfaction globale. D'après la moyenne des notes obtenues, les trois équipements finissent au coude à coude.

La qualité au rendez-vous pour les trois références

→ Toutes les notes sont supérieures à 7,5/10 pour les trois références et pour tous les critères étudiés.

→ Les écarts de moyenne sont faibles entre les verres les mieux notés et les moins bien notés, pour la majorité des critères évalués. Ils sont de l'ordre de 0,5/10.

→ Pour le critère de la rapidité d'adaptation, les écarts de moyenne sont un peu plus élevés entre le meilleur, le verre haut de gamme fabriqué par Hoya, et le moins bon, le Varilux Physio 2.0 d'Essilor.

Le verre plus basique globalement aussi performant

Correspondant à une catégorie de verres progressifs plus basiques censés apporter

moins de confort dans la vision (voir page 32), les verres Varifocus de milieu de gamme font presque aussi bien que les verres haut de gamme de la même marque, et mieux que les Varilux d'Essilor.

→ Ces verres *a priori* moins sophistiqués obtiennent même la meilleure note pour la satisfaction globale, pour le confort, ainsi que pour la netteté de la vision de loin.

Les verres Varilux légèrement en retrait

Sans faire de réelle contre-performance, les verres Varilux Physio 2.0 d'Essilor n'obtiennent pas des résultats à la hauteur de leur notoriété et de leur prix. Il est vrai que deux volontaires ont attribué la note de 0/10 aux verres Varilux Physio 2.0 pour six critères, ce qui a contribué à abaisser la note globale de cette référence.

→ À l'issue du test, seuls 13 des 53 volontaires ont décidé de partir avec les verres progressifs d'Essilor. Quant aux deux références fabriquées par Hoya, elles ont été choisies par 20 panélistes chacune. ||

Réduire la facture ? Difficile mais possible

Pour limiter les frais quand vous devez acheter des verres progressifs, mieux vaut multiplier les devis. Et rappelez-vous que Varilux n'est pas la seule marque de verres performants.

Se procurer des verres progressifs de qualité à des prix raisonnables est une entreprise difficile. Surtout quand l'ophtalmologiste a d'emblée indiqué sur l'ordonnance une référence de verres Varilux haut de gamme, comme ce fut le cas pour Pascale R. Premier devis obtenu pour la paire de Varilux recommandée par son ophtalmo : 760 €.

UNE RÈGLE D'OR : COMPARER PLUSIEURS DEVIS

Vu la facture annoncée, Pascale a demandé d'autres devis. Comparer les offres de plusieurs opticiens, c'est d'ailleurs l'une des règles d'or pour faire baisser les prix. Un opticien a proposé à Pascale une paire de verres de marque Seiko à 570 €, une autre de marque BBGR à 460 €. Après moults hésitations, elle a opté pour les verres les moins onéreux. Et elle en est pleinement satisfaite. Elle ne



Chez votre opticien, faites-vous préciser la catégorie de verres et le fabricant.

savait pas alors que BBGR, n°2 du marché français, est une filiale d'Essilor et qu'elle n'avait aucune raison de s'inquiéter.

REGARDER DU CÔTÉ DES MARQUES DE DISTRIBUTEURS

Pascale aurait-elle dû se rapprocher de certaines grandes enseignes, voire d'opticiens *low cost*, qui proposent des prix plus doux ? Pourquoi pas, puisque les verres de marques de distributeurs sont généralement conçus par les mêmes grands fabricants (et parfois par Essilor lui-même !)

Sauf chez Kryss où on assure néanmoins s'appuyer « sur le savoir-faire des grands verriers mondiaux ».

Avant d'acheter des verres à prix cassés, il faudra demander à l'opticien de mentionner sur le devis la catégorie des verres (standard ou optimisés, voire personnalisés) et leur fabricant, pour comparer avec les différents devis. Enfin, mieux vaut s'adresser aux opticiens, indépendants ou pas, qui permettent (certaines grandes enseignes le proposent, mais pas toutes), si les verres ne conviennent pas, de les échanger sans frais contre une autre catégorie, ou contre quatre verres unifocaux (une paire pour voir de près, une autre pour voir de loin).

PENSER AU RÉSEAU DE SOINS DE VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Certaines complémentaires santé ont mis en place des réseaux de soins en optique. Les opticiens adhérents s'engagent, entre autres, à modérer leurs tarifs, en contrepartie d'un flux régulier de clients. Dans plusieurs avis, l'Autorité de la concurrence s'est prononcée en faveur de ces réseaux jugés plutôt « pro-concurrentiels ». || VICTOIRE N'SONDÉ



- Les verres progressifs standard ont autant convaincu nos panélistes que les verres haut de gamme de génération plus récente.
- Les verres Varilux haut de gamme d'Essilor ont obtenu des performances correctes, mais en dessous de ceux d'un fabricant concurrent.
- Face à ces résultats, il convient d'assurer les conditions d'une vraie concurrence sur le marché des verres optiques.

acheter malin

ctaconso.fr

Le premier site
d'information conso
100% ados

Pour aider les jeunes
à mieux consommer...



Interactif et ludique www.ctaconso.fr
guide les ados au quotidien

- 6 rubriques avec des vidéos et des informations courtes
- Toute l'info pour devenir un jeune consommateur malin et responsable
- Un forum d'échanges de bons plans
- Retrouvez tous les sujets, quiz, jeux et actualités sur le site

Et pour les pros
une mine d'outils
pédagogiques



CONCOURS
**Jeunes
100% ados**

édité par
INC

DROIT DE RÉPONSE

Suite à notre essai comparatif de produits d'entretien de lentilles

L'article intitulé « *Produits pour lentilles – un produit sur huit jugé acceptable !* », publié dans la revue *60 Millions de consommateurs* de janvier 2014, n° 489, évoque l'inefficacité des produits d'entretien pour lentilles de contact suite aux différents tests que vous avez effectués.

Tout d'abord, les données présentées dans l'article ne correspondent pas aux résultats qui reflètent l'utilisation de la solution avec les lentilles de contact dans la vie réelle. Dans cette étude, les données de cytotoxicité présentent des cellules exposées directement à des concentrations correspondant à celles de grands volumes de solution pendant une durée de 30 minutes.

Or, dans le cadre d'une utilisation réelle, une personne portant une lentille qui a été trempée dans la solution est en contact avec une petite quantité de celle-ci. De plus, le film lacrymal, présent à la surface de l'œil, dilue la concentration de la solution et diminue d'autant plus le temps de contact direct entre la solution et la surface.

Par ailleurs, vous affirmez que COMPLETE RevitaLens, solution multifonctions décontaminante obtient le potentiel cytotoxique global le plus élevé, et donc la note la plus basse (6,5/20). Votre système d'évaluation ne prend donc pas en compte la bonne efficacité du produit (excellente action antimicrobienne), permettant ainsi de mettre en doute votre bonne foi.

**BÉATRICE CHAMPEIX, DIRECTOR,
COMMERCIAL OPERATION FRANCE. CORINNE BIDOT,
SALES MANAGER & KEY ACCOUNT CORNEAL FRANCE - BENELUX**

LA RÉPONSE DE «60»

Notre évaluation a consisté à mesurer l'efficacité de chaque nettoyant testé, mais aussi son potentiel cytotoxique - celui de la référence Complete Revitalens de la marque Abbott tout comme celui des sept autres produits inclus dans notre échantillonnage. Les résultats que nous avons publiés dans notre tableau, tout comme les commentaires qui accompagnaient ces résultats, indiquaient très clairement que le produit Abbott se démarquait de ses concurrents par ses très bonnes performances antimicrobiennes, et ce, à tous les tests effectués. Mais, comme nous l'avons précisé dans l'article, nous avons déclassé ce produit, ainsi que deux autres références, en raison d'un potentiel cytotoxique trop élevé au regard la norme NF S11-820 relative à « l'évaluation du potentiel cytotoxique oculaire des solutions multifonctions pour l'entretien des lentilles de contact ».



ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Téléphonie mobile

Les forfaits passent les frontières

C'est un nouveau front dans la guerre des prix que se livrent les opérateurs : les appels et l'Internet mobile gratuit depuis l'étranger et l'outre-mer. Comment en profiter.

Finis, la crainte de faire exploser la facture de téléphone pendant les vacances ? En week-end à Rome, en déplacement professionnel à Berlin ou en vacances en Martinique, on peut désormais, avec son mobile, appeler ses amis parisiens ou poster des photos sur son compte Facebook sans rien payer de plus. Les opérateurs multiplient les annonces depuis quelques semaines.

Les communications passées, une fois sorti de l'Hexagone, ont longtemps été facturées à un tarif exorbitant. Leur prix a déjà beaucoup baissé grâce aux plafonds tarifaires imposés par l'Union européenne. Aujourd'hui, la perspective d'un règlement européen encore plus contraignant pousse

les opérateurs à franchir une étape supplémentaire, en supprimant tous les surcoûts dans certains pays et avec certains forfaits. La liste des offres concernées, que nous avons dressée fin février (voir tableau ci-dessous), commence à s'allonger.

TOUS LES PAYS NE SONT PAS CONCERNÉS

Bien sûr, les opérateurs posent quelques limites. Ces communications en itinérance ne sont en général offertes que pour un nombre limité de jours dans l'année. Mais cela suffira à la plupart des abonnés. Avant de partir en voyage, mieux vaut contacter le service client : vérifiez si cette nouvelle offre est bien activée sur votre forfait et si elle concerne votre pays de villégiature. La liste des pays européens couverts n'est pas exactement la même d'un opérateur à l'autre... Et n'espérez rien si vous partez pour Marrakech ou pour New York : les pays non européens restent à l'écart du mouvement de baisse des tarifs. ||

BENJAMIN DOURIEZ



Les forfaits les plus généreux

Les forfaits détaillés ci-dessous incluent de l'Internet mobile depuis des pays européens ou des territoires d'outre-mer, et le plus souvent des appels et des SMS. Les appels inclus sont ceux à destination de la France et (sauf chez Bouygues Telecom) à destination du pays où se trouve l'abonné.

OPÉRATEUR/FORFAIT	PAYS CONCERNÉS	NOMBRE DE JOURS INCLUS
Bouygues Telecom, Forfaits Sensation	Europe, DOM	35 jours/an
Free, Forfait Free 19,99 €	Antilles ⁽¹⁾ , Allemagne, Italie, Pays-Bas, Portugal	35 jours/an ⁽²⁾
Orange, Origami Play	Europe, DOM ⁽³⁾	7 à 14 jours/an
Orange, Origami Jet	Europe, DOM	30 à 60 jours/an
SFR, Série limitée Carré Europe	Europe, DOM	365 jours/an

(1) Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin. (2) À condition d'être abonné Free depuis plus de 60 jours. (3) Internet mobile uniquement ; pas d'appels ni de SMS inclus.

High-tech

Les smartphones perdent de la mémoire

Y aurait-il tromperie sur la marchandise ? Chez Apple, dans un iPhone 5S annonçant une mémoire de 16 Go, seuls les trois quarts de cet espace sont réellement utilisables par l'utilisateur, soit 12,20 Go. La plupart des acheteurs l'ignorent, la capacité de stockage mise en avant par les fabricants de smartphones et de tablettes est parfaitement théorique. Dans une étude publiée en début d'année, nos confrères britanniques du magazine *Which?* ont dénoncé l'écart parfois énorme avec la capacité réelle. L'iPhone 5S est loin d'être le pire. Ainsi, *Which?*

décerne le bonnet d'âne au Galaxy S4, le smartphone star de Samsung : sur 16 Go annoncés, il n'y a en réalité qu'une grosse moitié (8,56 Go) de libre !

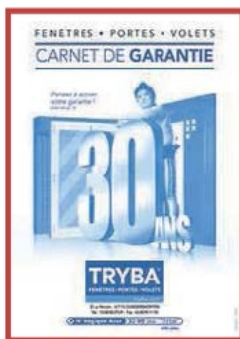
Un constat qui rejoint le nôtre. Dans notre comparatif de minitables d'une capacité affichée de 16 Go (voir «60» n° 488, décembre 2013), les deux Samsung testés étaient bon derniers en matière de mémoire restante (11,25 Go pour le Galaxy Tab 3 et 9,2 Go pour le Galaxy Note 8.0). Dans tous ces appareils, la mémoire interne est en partie occupée par le système d'exploitation et les nombreuses applis et autres gadgets préinstallés. Samsung en est friand. *Which?* s'agace notamment de la fonction Smart pause, qui, lors de la lecture d'une vidéo, détecte quand votre regard se détourne de l'écran pour mettre le film en pause : elle « fonctionne mal et monopolise de l'espace de stockage ». || B. D.



Logement

Ce que cache la garantie 30 ans de Tryba

En matière de portes, fenêtres et volets, le fabricant français Tryba a certes une politique de garantie commerciale allant bien au-delà du minimum légal. Mais l'argument mis en avant des « 30 ans de garantie » ne doit pas aveugler. Car tous les éléments ne sont pas couverts sur la même durée. C'est trente ans pour une douzaine d'éléments, sur la centaine que détaille le carnet de garantie. Sinon, c'est quinze, douze, dix ou cinq ans. Voire deux ans pour les systèmes d'ouverture et fermeture, par exemple. Quand un souci survient, certains consommateurs l'apprennent à leurs dépens et doivent faire réparer à leurs frais. C'est supportable si l'on a eu connaissance du contenu de la garantie avant achat. Or tous les concessionnaires de la marque ne permettent pas de consulter le carnet de garantie avant la transaction. Et le consommateur doit donc insister pour le lire... Tryba affirme désormais que l'accès est facilité dans les points de vente et auprès du service consommateurs. || F. P.



EN BREF

SÉCURITÉ Un chauffage dangereux

Le groupe Carrefour procède au rappel d'un modèle de radiateur soufflant, en raison d'un risque de départ de feu. Le modèle concerné a pour références BFH2000A-13 (références du fournisseur : FH1206). Les consommateurs concernés sont invités à le rapporter sur le lieu d'achat, en vue d'un remboursement.

SÉCURITÉ ROUTIÈRE Rectificatif sur l'alcoolémie

La limite légale au-delà de laquelle il est interdit de conduire est bien de 0,5 g d'alcool par litre de sang, soit 0,25 mg par litre d'air expiré, contrairement à ce qu'une confusion entre les deux

mesures nous avait amenés à écrire dans notre numéro de février («60», n° 490, page 34).



INTERNET Lecture illimitée en ligne

Après la musique en écoute illimitée sur Internet (*streaming*), voici le tour des livres. Le site français Youboox permet un accès gratuit à certains ouvrages. Pour les 50 000 autres de son catalogue, l'abonnement est de 10 € par mois. Avis aux gros lecteurs.

Baisse

Ventes de literie

Le lit se porte bien. Le marché de la literie a progressé de 1,6 % en 2013, selon les trois principaux syndicats professionnels du meuble. Ce sont les campagnes promotionnelles de la grande distribution qui ont dopé les ventes.

Ventes de meubles

La vente de meubles (cuisine, salle de bains, salon...) accuse dans le même temps une chute de presque 3 %. Cette baisse est due, notamment, à la diminution du nombre des transactions immobilières et des déménagements.

Hausse

Vente en ligne

Gare à l'abonnement... pour des chaussures !



Il existait la vente de livres par abonnement. Voici la vente par abonnement de chaussures, sacs, bijoux et pantalons. Le site espagnol Justfab a ses fidèles, mais il fait face à l'incompréhension de nombreuses consommatrices qui ne lisent pas toujours la page expliquant les conditions générales de vente. On y découvre que l'abonnement mensuel de 39,95 € permet

l'achat d'un produit par mois et qu'il peut être mis entre parenthèses quand aucun article ne séduit... si on pense à cliquer sur l'option "Pas ce mois-ci", entre le 1^{er} et le 5 du mois. Quant à la résiliation définitive, elle ne peut s'effectuer que par un appel surtaxé. Vigilance ! || F. P.

COMMENT FAIRE
POUR...

Rendre ses mots de passe insaisissables

Pour protéger l'accès à sa boîte mail ou à ses comptes sur les réseaux sociaux, il faut trouver un code difficile à deviner, mais facile à retenir pour soi.

MÉLANGEZ LES CARACTÈRES

Évitez à tout prix d'utiliser un prénom, le nom de votre chien, ou même n'importe quel mot qui se trouve dans le dictionnaire. Les logiciels de "craquage", qui testent tous les mots d'usage courant, pourraient facilement le trouver. Concevez un mot de passe qui mélange des lettres en majuscules, des lettres en minuscules, des chiffres et, dans l'idéal, des caractères spéciaux, tels que des signes de ponctuation.

INVENTEZ UNE PHRASE À RETENIR

Une phrase, un titre de film ou un vers d'un poème peut aider à concevoir un mot de passe robuste si l'on prend les premières lettres de chaque mot. L'éditeur de logiciels de sécurité



Symantec donne l'exemple suivant : «*Le fabuleux destin d'Amélie Poulain*» donne LfddAP ; on peut y ajouter le nombre de lettres qui composent chaque mot (ici 2, 8, 6, 1, 6 et 7), ce qui donne LfddAP286167.

FAITES-LES ÉVOLUER

Choisir le même mot de passe pour la totalité de ses comptes peut s'avérer catastrophique si, un jour, un seul d'entre eux venait à être piraté. Variez-les en ajoutant par exemple, au début ou à la fin, la lettre G pour celui de votre compte Gmail, la lettre F pour celui de votre compte Facebook... Les internautes les plus prudents changent leurs mots de passe régulièrement une fois, voire deux fois par an. || BENJAMIN DOURIEZ



Un lave-vaisselle classé A+ est très performant

Le A+ est le minimum à atteindre par les fabricants depuis l'entrée en vigueur, le 1^{er} décembre 2013, du nouveau classement européen des performances énergétiques. Au-dessus, on trouve A++ et A+++ , mais il n'y a plus rien en dessous. Les modèles A, B et C, jugés trop consommateurs d'eau et d'électricité, ne peuvent plus être fabriqués. La subtilité est qu'ils peuvent encore être vendus. Vous pouvez toujours les trouver dans les circuits de déstockage, ou même dans le circuit classique. Exigez alors une belle ristourne. Alors oui, un lave-vaisselle A+ est sobre par rapport à un modèle fabriqué il y a cinq ou dix ans, mais ce n'est pas le plus performant du marché. || F. P.

MOTO

Des airbags étoilés

Pour choisir leur blouson airbag, les motards vont pouvoir s'appuyer sur l'association Sécurité et réparations automobiles (SRA). Au service des assureurs, cette structure a commencé à publier des résultats de tests sur son site Internet (www.sra.asso.fr). Ils sont réalisés sur le modèle de ceux qui existent déjà pour les antivol pour deux-roues, avec un classement de une à cinq étoiles. Ce sont les professionnels qui apportent leurs produits au laboratoire, mais SRA les rachète ensuite régulièrement pour assurer un suivi qualité.

Transport aérien

Nom de nom, mon nom n'est pas le bon !



Kilos de bagages en trop, paiement par carte bancaire... Pour certaines compagnies aériennes, toutes les raisons sont bonnes pour prélever des frais en plus à leurs clients. Il existe aussi des frais de réédition d'un billet, suite à une erreur sur l'état civil (orthographe, nom d'usage différent du nom indiqué sur le passeport). Et ce sujet exaspère les consommateurs, comme en attestent les courriers reçus à «60».

D'autant plus qu'un voyageur peut être refusé à l'embarquement si le nom sur le billet ne correspond pas à celui du titre d'identité.

Des compagnies traînent les pieds pour modifier un nom. Il n'y a pourtant pas d'obstacle informatique ou technique, des salariés peuvent toujours reprendre la main. Le vrai obstacle est commercial. Ryanair demande 110 à 160€ par passager ! Easyjet accepte un changement gratuit en cas de faute d'orthographe, mais facture 42 € si le nom est différent, sans compter « l'éventuelle différence de prix entre le nouveau billet et l'initial ». Chez Air France, c'est gratuit en cas d'erreur d'orthographe et de changement du nom d'usage, mais ça se complique si le père veut voyager avec ses enfants à la place de la mère : « C'est une autre personne, on doit annuler le contrat. Il faut racheter un billet. » L'ancien est perdu, sauf s'il appartenait à une catégorie remboursable, plus onéreuse. || F. P.



Les Prius 3 priées d'être reprogrammées

Retour en concession pour les Prius 3 produites depuis 2009. Le véhicule hybride de Toyota nécessite une reprogrammation, en raison d'un problème sur le système hybride qui peut, « dans le pire des cas », provoquer l'arrêt de la voiture. En France, 15 000 véhicules sont concernés.

Jardinage

Pas d'incinérateur pour les jardins

« Il est interdit, sauf dérogation locale, de brûler des déchets de jardin à l'air libre », écrivions-nous en décembre dernier. Un lecteur nous a interrogés : que faut-il alors penser des incinérateurs de déchets verts, vendus dans les jardineries ? Leur utilisation est interdite, nous indique le ministère du Développement durable. Ce sont de simples réceptacles et il s'agit toujours de brûlage à l'air libre. Le ministère reconnaît qu'il y a une faille, mais s'estime coincé par le principe de libre circulation des marchandises dans l'Union européenne. Il n'en paraît pas moins anormal de laisser des consommateurs se faire piéger par l'achat d'appareils inutilisables. || F. G.



QUESTION AUTOMOBILE

Les vitres teintées seront-elles bientôt interdites ?

Le Conseil national de la sécurité routière devrait émettre en mai une recommandation sur les vitres teintées des voitures. Leur interdiction, au moins pour les vitres latérales avant, est en discussion depuis un an. Motif : ces vitres gênent le travail des forces de police, pour repérer le non-port de la ceinture, l'utilisation d'un téléphone portable ou la réaction des occupants lors d'un contrôle. La Ligue contre la violence routière reproche également à ces vitres de gêner la communication entre usagers de la route. Les professionnels du secteur soulignent, de leur côté, leur utilité pour protéger des rayons du soleil, réduire la chaleur dans l'habitacle et retarder le bris de glace en cas d'agression. Ils proposent d'interdire seulement les films les plus foncés. Ceux qui envisageraient de teinter leurs vitres ont sans doute intérêt à patienter un peu. ||



Choix
de
60
millions
de consommateurs



Plaisir de conduire

EVEO | 250
1490 € | 16/20

Le vélo le plus performant, doté d'une assistance électrique souple, la plus appréciée par notre jury de cyclistes. Le tableau de bord épuré se révèle très efficace pour choisir les niveaux d'assistance. Mais, c'est le modèle le plus cher de notre essai.



Bonne référence à prix raisonnable

Wayscral (Norauto) | W502
900 € | 13/20

Le meilleur rapport qualité prix. Une bonne ergonomie, une assistance au démarrage et le meilleur temps de recharge, pour un modèle à moins de 1 000 €. Son poids, en revanche, est un peu élevé.

10 VÉLOS À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE

Et la pédale devient plus douce

Écolo compatible, le vélo à assistance électrique réunit les avantages du vélo (le cycliste continue à pédaler) en réduisant nettement l'effort musculaire indispensable pour avancer. Nous avons testé dix modèles mixtes. Certains s'en sortent très bien, mais on attend des améliorations pour les batteries.

Dans un marché du transport atone, où même les ventes de vélos stagnent, la catégorie des vélos à assistance électrique, ou VAE, se porte de mieux en mieux. Selon le Conseil national des professions du cycle, la progression des ventes a été de 17 % en 2012 et de 15 % au premier semestre 2013. Entre 2009 et 2012, c'est un marché qui a progressé de 50 % ! Le marché du VAE reste pourtant une niche qui ne représente que 1,6 % des ventes de vélos en France. Loin des Pays-Bas, pays du vélo en Europe, où cette part de marché dépasse désormais les 20 %.

UNE AUTONOMIE MOYENNE DE 40 KM

Quelle différence entre vélo classique et vélo électrique ? Le VAE (« cycle à assistance électrique » dans le code de la route, décret du 30 avril 2009) est assisté d'un moteur alimenté par une batterie dont les spécificités sont définies par une directive européenne (EC 2002/24) : la puissance du moteur doit être inférieure ou égale à 250 watts, l'assistance électrique est asservie au pédalage et celle-ci disparaît une fois les 25 km/h atteints. Un certificat de conformité, qui doit être remis à son propriétaire par le vendeur au moment de l'achat, est d'ailleurs exigible en cas d'accident. Un VAE n'a pourtant pas besoin d'assurance pour circuler, une simple responsabilité civile de son propriétaire suffit. De même, les propriétaires de VAE n'ont pas à immatriculer leur machine, ils ne sont pas soumis à un quel-

conque brevet de sécurité routière et n'ont pas l'obligation de porter un casque (quand bien même celui-ci est vivement conseillé).

Le VAE reste très dépendant de la capacité de sa batterie, cette dernière devant être souvent rechargée. L'autonomie moyenne, évaluée selon nos propres critères, ne dépasse pas les 40 km, ce qui le destine à un usage plutôt urbain.

ESSAYEZ-LE AVANT L'ACHAT

Heureusement, un vélo électrique dont la batterie est déchargée reste un vélo... en théorie du moins, car avec un poids de 25 kg (dont 3 kg pour la batterie), le vélo électrique pèse plus lourd que le Vélib parisien en libre service, particulièrement critiqué sur ce point. On ne pourra, par conséquent, que conseiller l'essai avant achat, pour se faire une idée plus précise, mais aussi pour tester la fameuse assistance électrique, à activer bien souvent sur un tableau de bord où s'affichent également compteur de vitesse et autonomie. Deux points essentiels, compte tenu du prix d'achat élevé du VAE, prix qui n'a guère évolué - hélas ! - depuis notre banc d'essai de 2010. Heureusement, certaines villes et départements proposent une subvention à l'achat portant sur 20 à 40 % du prix d'achat (avec un plafond variant de 250 à 500 €), ce qui n'a rien d'anecdotique. Mais gare aux modalités d'attribution et de versement, le remboursement peut prendre plusieurs mois ! Renseignez-vous sur le site de votre mairie ou du conseil général de votre département. ||

**CENTRE D'ESSAIS
COMPARATIFS****Nos tests**

- Dix testeurs (cinq amateurs et cinq chevronnés) ont réalisé un parcours route-ville de 5,8 km afin d'évaluer la gestion des vitesses et des niveaux d'assistance *via* le tableau de bord. Maniabilité, stabilité ou comportement lors d'un démarrage à plat ou en côte ont été notés.
- Le comportement de l'assistance a été examiné, notamment pour juger de la façon dont elle se déclenche et vérifier sa désactivation automatique une fois la vitesse limite de 25 km/h atteinte.
- La performance du freinage a été mesurée pour chaque VAE, affublé d'une charge de 25 kg sur le porte-bagage, à deux allures (16 km/h et 25 km/h), sur surface sèche et humide.
- L'autonomie des batteries, totalement chargées et après 30 minutes de charge seulement, a été testée sur des parcours de référence (plat, faux plats, côtes). Le temps de recharge total a été mesuré.
- La qualité de l'éclairage, la clarté de la notice d'emploi, la présence des marquages et informations obligatoires, ou encore la facilité de réglage et d'entretien ont été évalués.

web+

En complément de notre essai, découvrez les points forts et les points faibles des modèles testés en allant sur le site www.60millions-mag.com et en tapant le code 49242 dans la case Web+



- +++ 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.

	EVEO 250	MATRA i-flow D8	GITANE Organ E-Bike	CYCLO2 City
Prix indicatif	1 490 €	1 300 €	1 000 €	1 150 €
Poids total	26 kg	23,7 kg	25,5 kg	25 kg
Spécifications de la batterie testée	37V-10Ah	36V-8Ah ⁽¹⁾	37V-10Ah	37V-8Ah
Nombre de niveaux d'assistance	3	3	3	3
Assistance au démarrage	Oui	Oui	Non	Oui
Nombre de vitesses	7	8	7	6
Indicateur de vitesse	Non	Oui	Non	Oui
Indicateur de distance parcourue	Non	Oui	Non	Oui
Potence inclinable	Oui (Manuel)	Oui (Avec outil)	Non	Oui (Avec outil)
Selle avec serrage rapide	Oui	Non	Non	Oui
Protège-chaîne	Partiel	Partiel	Partiel	Partiel
Alimentation de l'éclairage	Pile	Batterie	Pile	Batterie
Garanties cadre/moteur/batterie	10 ans/2 ans/1 an	10 ans/2 ans/1 an	5 ans/2 ans /1 an	3 ans/2 ans /1 an
Tests sur parcours (45 %)	+++	+++	++	+
Sur le plat	+++	+++	++	++
En montée	+++	+++	+	+
Batterie (30 %)				
Autonomie après la charge complète	+ 38,5 km	+ 38,9 km	+ 37 km	++ 45,3 km
Autonomie après 30 min de charge	-	--	-	-
Temps de charge	5 h 45	5 h 45	6 h 10	6 heures
Freinage * (5 %)	+++	+++	+++	+
Adaptation à la morphologie (5 %)	+++	++	+	++
Tableau de bord (5 %)				
Richesse en informations	+	+++	+	++
Lisibilité	+++	+++	+++	+
Accès aux niveaux d'assistance	+++	+	+++	+
Notice d'emploi (5 %)	+	+++	+++	+
Marquage et recommandations (5 %)	+++	+++	+	+
Note globale (100 %)	16/20	15/20	13/20	13/20

* L'appréciation globale de ces produits ne peut pas être supérieure à celle obtenue aux performances de freinage si celle-ci est insuffisante. (1) Autres batteries proposées 36V-11Ah et 36V-13Ah

Un verdict en demi-teinte

Tous les vélos que nous avons sélectionnés sont des modèles mixtes, dont on peut distinguer trois parties vitales, aux conditions de garantie variables chez tous les constructeurs. Le cadre en lui-même est garanti généralement cinq ou dix ans, le moteur deux ans et la batterie une année seulement, à deux exceptions près (les modèles O2Feel et B'Twin). C'est donc à ces deux derniers éléments qu'il faut s'intéresser en priorité lors de l'achat.

L'assistance plus souple, les batteries plus légères

→ **L'assistance.** Si l'on compare notre test avec notre banc d'essai de 2010, rien ne change quant à la façon dont l'assistance est fournie. Elle intervient après détection d'un demi-tour de pédalage. Pour cinq de nos VAE, une fonction d'assistance au démarrage se déclenche par simple pression sur un bouton du tableau de bord. Inutile, alors, de pédaler pour l'amorcer, ce qui est parti-

culièrement appréciable lors d'un démarrage en côte. Notre jury s'est satisfait de cette fonction sur deux modèles, l'Eveo et le Matra, parce que couplée avec une assistance électrique à la fois souple et régulière. Notre essai précédent révélait une généralisation des à-coups aux changements de niveau d'assistance. Force est de constater que des améliorations significatives ont été apportées, même si les constructeurs ont encore des progrès à faire. La manœuvre reste



WAYSICAL (Norauto) W 502	O2FEEL Valdo	B'TWIN (Decathlon) Original 7 E	BIKE ATTITUDE (Go Sport) City Attitude Mixte	CYCOO (Carrefour) OD15535	PEUGEOT CE 132
900 €	1 450 €	1 000 €	1 100 €	650 €	1 300 €
26,9 kg	22 kg	26,9 kg	24,3 kg	25 kg	26,7 kg
36V-10Ah	36V-10,4Ah ⁽¹⁾	24V-10Av	36V-8Ah	24V-5,5Ah	37V-10Ah
5	6	3	3	3	3
Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
3	3	21	6	6	7
Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non
Oui (Manuel)	Oui (Manuel)	Oui (Avec outil)	Oui (Avec outil)	Non	Oui (Avec outil)
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Intégral	Partiel	Aucun	Partiel	Partiel	Intégral
Pile	Batterie	Batterie	Pile	Batterie	Pile
5 ans/2 ans/1 an	2 ans/2 ans/2 ans	5 ans/2 ans /2 ans	5 ans/1 an /1 an	2 ans/1 an/1 an	5 ans/2 ans/1 an
+	+	+	+	+	+
+	-	+	-	-	+
+	+	+	+	-	+
+	++	+	+	--	+
38,6 km	40,7 km	37,2 km	34,4 km	15,2 km	37,5 km
+	-	-	-	--	-
4 h 45	5 h 45	6 heures	5 h 15	3 h 30	6 h 10
+++	+	+++	+++	+	-
+++	+++	+	+	+	++
++	+++	+++	+	+	+
++	++	++	+	++	++
++	+	-	++	++	++
++	+	-- ⁽²⁾	++	++	++
+	-	-	-- ⁽²⁾	++	++
13/20	11,5/20	11,5/20	10,5/20	9,5/20	8,5/20

pour Matra et 36V-8,8Ah pour O2Feel. (2) Documentation non livrée avec notre exemplaire.



La jauge d'autonomie est également visible à l'arrière de la batterie sur le modèle Wayscral.

encore trop brutale sur les modèles Cycoo, O2Feel et, dans une moindre mesure, Peugeot.

→ **L'autonomie.** Autre évolution en quatre ans, le type de batterie embarquée (dans le cadre pour Eveo et CyclO2, sous le porte-bagage pour les autres). Oubliées les batteries au plomb, lourdes et sujettes à l'autodécharge, ce sont désormais des batteries Li-ion, plus légères, sur la totalité des modèles de notre banc d'essai. Pourtant, au final, c'est un peu bonnet-blanc et blanc-bonnet puisque seuls deux modèles (CyclO2 et O2Feel) offrent plus de 40 km d'autonomie.

Adopter un vélo électrique, c'est donc apprendre à gérer son électricité, en attendant des batteries plus performantes (voir page 47), ou que les municipalités mettent à disposition des bornes de recharge, comme pour les voitures électriques.

Ergonomie des commandes et adaptation à la morphologie

→ **Le tableau de bord.** Avec un VAE, la gestion passe aussi par le tableau de bord. Celui-ci affiche dans le meilleur des cas la vitesse, la distance parcourue, le niveau d'as-

sistance choisi, l'état de la batterie et on y trouve le bouton de mise en marche de l'éclairage. Trois seulement (Matra, O2Feel, B'Twin) font un sans faute, en affichant la totalité de ces informations, alors que la moitié des modèles (Eveo, Gitane, Bike Attitude, Cycoo, Peugeot) assurent le service minimum batterie-niveau d'assistance. La lisibilité varie aussi en fonction de la taille de l'écran, et surtout du nombre d'informations affichées à la fois. Celui du CyclO2, par exemple, nous a semblé en retrait : pour faire défiler la totalité des informations à l'écran, il est nécessaire d'appuyer



Le tableau de bord doit être lisible, ergonomique, et facilement accessible du pouce.

plusieurs fois sur un bouton. Pas de différences, en revanche, sur le type d'écran rencontré, il s'agit soit d'un écran LCD rétro éclairé (CyclO2, Matra, Wayscral, B'Twin, O2Feel), soit d'un écran à diodes.

→ **Les commandes.** Enfin, l'ergonomie des commandes ne doit pas être négligée. Changer le niveau d'assistance sans quitter la route des yeux est possible quand le pouce tombe naturellement sur le bouton de commande. Seul le B'Twin nous a paru mal conçu, le bouton étant trop éloigné du pouce... ce qui oblige les petites mains à lâcher la poignée du guidon !

→ **Selle et potence.** La selle peut être à réglage rapide (languette de serrage) ou pas (système à vis), ce qui est à considérer pour

ceux qui ont pris l'habitude d'emporter cet élément trop souvent volé. Quant à la potence, elle est inclinable, à deux exceptions près (Gitane et Cycoo), mais trois le sont sans outil (Eveo, Wayscral, O2Feel). Essayer son vélo avant l'achat, pour vérifier qu'il est adapté à sa morphologie, est donc indispensable.

Un élément essentiel de la sécurité !

→ **Le freinage.** Globalement, les tests de freinage se sont révélés très satisfaisants pour la plupart des modèles. Certes, les

Ne vous laissez pas tenter

Kits électriques : ils font de vos vélos des cyclos !

Transformer son vélo classique en vélo à assistance électrique est tentant pour tout bricoleur à la recherche d'économies, puisque des kits électriques s'affichent sur des sites spécialisés à des prix attrayants, aux alentours de 400 €. Pourtant, mieux vaut y réfléchir à deux fois.

En effet, la pose d'un kit électrique sur un vélo traditionnel modifie ses caractéristiques et lui fait perdre son homologation. Conclusion : il n'est donc plus autorisé à rouler sur la voie publique.

Par ailleurs, dans la mesure où la plupart des kits vendus ont une puissance supérieure à 250 watts, jusqu'à 1 250 watts parfois, pour des vitesses annoncées à plus de 25 km/h, ces kits font passer le vélo dans la catégorie cyclomoteur, qui est soumise à une réglementation spécifique : casque, assurance, brevet de sécurité routière, etc. Les propriétaires de ce type de vélos "bricolés" qui les utiliseraient sur la voie publique peuvent faire l'objet d'une confiscation de la part des forces de l'ordre. ||

CyclO2, O2Feel et Cycoo assurent le service minimum, mais seul le modèle Peugeot a été réellement pris en défaut sur ce critère, avec un dépassement de 5 m (à une allure de 25 km/h) sur nos exigences, autant sur sol sec que sur sol humide.

Des informations parfois très parcellaires

→ **La notice d'emploi.** Quelle notice d'emploi pour un VAE qui affiche de nombreuses spécificités ? Si Gitane, Peugeot, Matra et Cycoo font un sans faute en fournissant des instructions exhaustives sur la mise en service et le fonctionnement de l'assistance, comme sur les recommandations de sécurité (gilet, casque, code de la route), il n'en est pas de même pour les autres. Carton rouge à Decathlon et Go Sport, deux grandes enseignes nationales, pour une absence remarquée de notice d'emploi.

Enfin, dernière remarque, les vélos électriques de notre essai sont fournis sans système antivol permettant de les accrocher au mobilier urbain. En acheter un est tout simplement indispensable. ||

HERVÉ CABIBBO. Ingénieur : THIERRY MARTIN



→ Par rapport à notre essai précédent, les progrès de finition sont notables, notamment la mise en marche de l'assistance électrique.

→ La batterie (capacité, temps de recharge) demande une attention particulière. Considérer sa distance journalière est essentiel pour faire son choix.



L'autonomie indiquée par les fabricants est au mieux optimiste, au pire fantaisiste.



Comment bien choisir sa batterie

Au moment d'acheter un vélo électrique, quelle batterie choisir quand on vous en propose plusieurs ? L'exercice est des plus laborieux. Armez-vous de patience et n'hésitez pas à poser les questions qui fâchent !

Quelle batterie choisir quand un constructeur en propose plusieurs ? Une petite astuce de calcul permet d'y voir un peu plus clair : il est d'usage de considérer qu'une capacité de 10 wattsheures (Wh) permet de rouler 1 km. En partant d'une batterie Li-ion de 36 volts (V) et 10 ampères-heure (Ah), on peut arriver à poser l'équation suivante : $36 \times 10 = 360$ Wh, soit 36 km d'autonomie. Mais si cette équation permet de filtrer rapidement les batteries à faible autonomie, elle n'est pas d'une précision à toute épreuve. Retenez simplement que la tension délivrée par la batterie, exprimée en volts, donne un aperçu de la puissance électrique utile lors du démarrage de l'assistance ou du démarrage en côte. La capacité de la batterie, quant à elle, exprimée en ampères-heure, fournit des indications sur l'autonomie. Évidemment, plus ces caractéristiques sont fortes, meilleur sera votre VAE... et plus cher il sera.

Quoi qu'il en soit, force est de constater que les données des constructeurs sont au mieux optimistes, au pire fantaisistes. Comme d'habitude, les autonomies données sont mesurées sur des parcours qui ne correspondent en rien à un trajet réaliste, en général sur du plat, au niveau 1 de l'assistance, avec un poids limité et à la température idéale. Les données d'autonomie de notre tableau ont été mesurées sur des parcours réalistes alternant plats et côtes et en utilisant les différents niveaux d'assistance.

ON PÉDALE DANS LE FLOU...

Autre sujet d'agacement, le temps de recharge total des batteries, qui se révèle long, trop long. Et inutile d'espérer une recharge rapide, car une demi-heure de recharge vous permettra au mieux de disposer de 5 km d'autonomie (avec le Wayscral).

Mais il y a pire ! Vous devrez la recharger régulièrement si vous ne vous servez pas de votre vélo (en hiver, par exemple), puisqu'une batterie Li-ion ne supporte pas les décharges profondes. Enfin, la durée de vie est limitée à quatre ou cinq ans, à condition d'avoir été bien traitée, et pour un modèle autour de 400 € ! On notera d'ailleurs que pour huit modèles sur dix, les batteries sont garanties un an seulement. Quelle probabilité de retrouver une batterie identique dans quelques années, compte tenu de l'évolution des systèmes ? Mystère... ||



Les limites de l'éclairage

Le vélo électrique dispose d'un système d'éclairage qui fonctionne avec des piles, ou bien qui est alimenté par la batterie.



Dans ce dernier cas, quand votre batterie est déchargée, vous n'avez plus d'éclairage. Notez que le CyclIO2 City testé possède une dynamo incluse dans le moteur qui prend la relève en cas de panne de batterie.



Retrouvez cet essai dans la chronique de Pascal Le Guern

Tout comprendre

le jeudi 20 mars à 14h 10,
15h 55 et 21h 40
et sur franceinfo.fr

60 Millions de consommateurs, votre magazine chaque mois en kiosque, et tous les jours sur Internet sur www.60millions-mag.com

Des outils en ligne

Le testeur de connexion
(plus de 150 000 tests par mois),
le calculateur de budget,
l'annuaire des fabricants...

Les forums de discussion

Plus de 100 000 personnes
échangent sur leurs problèmes
de consommation tous les mois.

Des compléments aux articles du magazine

En chiffres ou en vidéo,
un éclairage supplémentaire
sur les articles du mensuel.

L'espace abonnés

Un espace réservé pour gérer
son abonnement, mais aussi
pour accéder à des contenus
priviliégiés : simulateurs, archives
du magazine, lettres types, etc.

Tous les rappels de produits

Un service de référence :
près de 200 rappels signalés
au cours des 12 derniers mois.

Retrouvez-nous aussi
sur les réseaux sociaux

facebook www.facebook.com/60millionsdeconsommateurs

twitter @60millions



Il veut jouer dans la cour des grands

Wiko s'est fait connaître grâce à ses smartphones d'entrée de gamme à petit prix. Mais avec le Highway, il prétend marcher sur les plates-bandes des meilleurs appareils du marché. Ce nouveau modèle tient-il ses promesses ? Nous l'avons pris en main.

Au hit-parade des plus gros vendeurs de smartphones, la marque franco-chinoise Wiko revendique aujourd'hui la place de numéro trois en France, derrière Samsung et Apple. Mais, en matière de performances des appareils, la marque arrive-t-elle ne serait-ce qu'à la cheville des deux géants ? La question se pose d'autant plus avec la sortie de son dernier modèle, plus haut de gamme que d'habitude, le Highway.

Pour un prix très raisonnable (350 €), il offre de quoi faire saliver les technophiles : écran de 5 pouces, capteur photo de 16 millions de pixels (rarissime sur un smartphone), processeur dernier cri (huit cœurs à 2 Ghz)... Seule ombre au tableau, mais elle est de taille : il ne supporte pas la 4G, se limitant à un débit maximal de 21 Mbit/s en 3G+.

UN ÉCRAN RÉACTIF, UN MÉDIocre RENDU DES COULEURS EN PHOTO

Après plusieurs jours d'utilisation intensive, nous avons mis au jour ses qualités et ses défauts. L'écran tactile, comme le téléphone dans son ensemble, s'avère très réactif. Le GPS aussi : il est plutôt rapide pour déterminer la position. Avec une excellente précision d'affichage et des couleurs bien respectées, le Highway offre un écran de bonne qualité, comparable à celui de concurrents très appréciés (Samsung Galaxy S4, HTC One...). Paradoxalement, cela contribue à mettre en évidence la médiocrité du rendu

des couleurs de l'appareil photo : ainsi, en prise de vue intérieure, il a tendance à rendre les visages rougeauds. Il peine aussi à gérer les écarts de luminosité : on se retrouve avec des ombres trop sombres et des zones lumineuses "brûlées". Comme quoi une définition élevée ne suffit pas à faire un bon appareil photo...

UN APPAREIL PLUTÔT RAPIDE

Côté vitesse, évaluée à travers le délai d'affichage de pages Internet, ce smartphone, sans être aussi bon que le Galaxy S4, égale ou talonne de nombreux autres modèles performants (iPhone 5S, Nokia Lumia 925, Sony Xperia Z...). La puce graphique, elle, s'avère un peu moins performante. Mais cela ne gênera guère que les utilisateurs de jeux dotés d'un graphisme poussé. L'appareil est livré équipé d'Android 4.2.2 (version dite Jelly Bean). Malheureusement, au moment de notre test, aucune mise à jour vers Android 4.3 n'était proposée par Wiko. Si cette absence se prolonge, cela pourrait s'avérer gênant, les mises à jour étant nécessaires pour utiliser certaines nouvelles applications... II

BENJAMIN DOURIEZ. Ingénieur : CHARLES BABIN



FICHE TECHNIQUE

Ses principales caractéristiques

- Écran : 5 pouces (soit 12,7 cm de diagonale), résolution 1920 x 1080 pixels (Full HD). C'est l'équivalent du Galaxy S4, et mieux que l'iPhone 5S ou le Nokia Lumia 925.
- Encombrement : 145 x 71 x 9 cm. 156 g. Par rapport au Galaxy S4, il mesure 1 cm de plus en hauteur et pèse 26 g de plus, malgré une taille d'écran identique.
- Fonction dual Sim permettant de gérer deux cartes Sim, donc deux abonnements téléphoniques depuis le même appareil.
- Mémoire interne : 16 Go. Pas de port d'extension mémoire.
- Photo : 16 millions de pixels, résolution 4 608 x 3 456. Ultra-grand angle.



- Sur de nombreux aspects, le Wiko Highway tient la comparaison avec des appareils comme le Galaxy S4, plus onéreux.
- Ses principaux défauts : l'absence de 4G, et un appareil photo qui gère mal les couleurs et les écarts de luminosité.


Bien choisir

Un nettoyeur haute pression

Pour décaper les lichens et mousses de sa terrasse ou donner un coup de brillant à sa voiture ou à son garage, un nettoyeur haute pression est souvent le moyen le plus efficace. Mais comme les caractéristiques et les prix peuvent largement varier, il est bon d'y regarder d'un peu plus près. FLORENT POMMIER

1

La pression et le débit

Sur les étiquettes et sur les sites Internet, la pression et le débit sont les deux critères techniques apparaissant très vite. La pression annoncée (en bars) de l'eau est un gage d'efficacité. Plus elle est élevée, plus le nettoyeur est efficace. Pour une utilisation occasionnelle, visez les 100 à 110 bars, pas plus. Sinon, il faut grimper à 120 et jusqu'à 160 bars, mais assurez-vous avant que la surface supporte une forte pression.

Le débit (mesuré en litres par heure) est lié à la pression. La qualité du produit se mesure souvent à la combinaison entre la pression et le débit. Un débit faible (300-350 l/h) et une pression basse sont la signature d'un modèle peu performant pour des tâches ardues. Par exemple, pour laver sa voiture, le magazine *Auto Plus* conseille un débit important de 400 l/h. Les modèles grand public les plus efficaces ont un débit de 600 l/h.

2

Le poids

Plus le nettoyeur est léger (4-6 kg), plus il est maniable, mais il est aussi moins stable et plus fragile, car certains de ses composants sont plus souvent en plastique (pistons de pompe, raccords, etc.). Jusqu'à 15 kg, c'est encore acceptable au niveau de la maniabilité. Il existe des modèles plus lourds (près de 60 kg pour certains) qui ressemblent à des nettoyeurs industriels : très encombrants, ils ne sont pas destinés à des travaux comme le nettoyage d'un toit.

3

La longueur du câble et du flexible

Pour éviter d'être limité dans vos déplacements et dans votre travail, veillez à la longueur du tuyau flexible et de la lance, ainsi qu'à celle du câble électrique. Cinq mètres de câble semblent un minimum. De façon générale, moins on installe de rallonges électriques, plus la sécurité est assurée.



Entre 40 et 600 €, un fossé

Les prix des nettoyeurs à haute pression font le grand écart. Il y a un monde entre les modèles bas de gamme (à partir de 40 €), aux composants plus fragiles (du plastique plutôt que du métal) et les produits haut de gamme (entre 300 et 600 € et plus), robustes et très dotés en accessoires. Pour assurer dans l'année une ou deux tâches peu exigeantes et courtes, un nettoyeur bas de gamme peut suffire. Mais dès lors que vous voulez vous en servir plus fréquemment pour des nettoyages plus difficiles et variés, mieux vaut viser le milieu et le haut de gamme.

4 Les accessoires

Vendus à part, les accessoires (rallonges de tuyau, brosses, etc.) reviennent assez cher. D'où l'intérêt de bien réfléchir à ceux qui vous seront nécessaires, dès l'achat du nettoyeur haute pression, afin d'opter pour un modèle déjà complet. Par exemple, pour laver une voiture, un bras articulé et une brosse rotative ou longiligne s'avèrent pratiques.

Pour le décapage efficace d'une grille en métal, d'un portail ou de murs peints, dotez-vous d'un kit de sablage. Des appareils sont vendus avec un prolongateur de pistolet, une buse réglable (haute et basse pression), une buse à jet rotatif, un pulvérisateur de mousse ou encore un enrouleur de flexible.

Une question se pose souvent en magasin : faut-il choisir un nettoyeur doté de la fonction "réglage de la largeur du jet" ? Il semble que cette fonction ne soit pas vraiment importante en matière d'efficacité de lavage. Quoi qu'il en soit, en approchant la buse de la surface à nettoyer, la force de l'eau est décuplée et la saleté se décroche d'autant plus aisément.

5 La durée de garantie

Suivant les modèles, la durée de garantie varie entre un an et cinq ans, pièces et main-d'œuvre comprises. La différence n'est pas mince, surtout quand on achète un nettoyeur à bas prix, dont les composants ne sont pas toujours solides. La durée de la garantie est aussi ce qui explique le prix de l'appareil.

AIDE À LA CONDUITE

Faut-il encore acheter un boîtier GPS ?

Avec l'intégration des puces GPS dans les smartphones, les boîtiers dédiés à l'aide à la navigation routière semblent appelés à disparaître. Toutefois, même si les applis gratuites rendent de bons services, les boîtiers conservent encore quelques atouts à faire valoir. Nous avons évalué les deux sur plusieurs types de trajet.

L'électronique et les innombrables applications de nos smartphones les transforment en d'impressionnants appareils tout-en-un. Ils font office de baladeur, d'appareil photo, de terminal web... Dotés d'une puce GPS et d'une application spécifique (Plan sur iPhone, Mappy GPS, Navigon, Tom-Tom...), ils deviennent désormais assistant de navigation personnel. Mais avec une appli gratuite, nos mobiles rivalisent-ils vraiment avec les boîtiers dédiés ?

Pour le savoir, nous avons voulu les comparer en situation. Nous avons effectué divers trajets d'une quinzaine de kilomètres (en agglomération, sur autoroute, en rase campagne, de jour et de nuit) équipés de deux appareils : un smartphone doté de l'application gratuite Navigation, intégrée à Google Maps, et un boîtier GPS dédié pour l'automobile, d'une des grandes marques du secteur, Garmin. Les deux appareils mis en concurrence ne sont pas des "bêtes de compétition", mais des matériels de milieu de gamme (voir les deux encadrés ci-contre).

UN SMARTPHONE ET UN GPS MIS EN CONCURRENCE

Avant de partir, quelques préparatifs s'imposent pour les deux équipements. Pour le GPS, la mise à jour des cartes peut s'avérer nécessaire, d'autant plus si c'est sa première utilisation. C'était le cas pour notre modèle Garmin : l'opération, qui s'effectue par l'intermédiaire d'un ordinateur connecté à Internet, a tout de même pris deux heures. Comme de nombreux modèles récents, ce GPS inclut la mise à jour gratuite à vie des cartes.

Pour le smartphone, mieux vaut prendre deux précautions avant le départ : charger à fond la batterie, ce qui évite de tomber à court d'énergie durant le trajet si l'on ne dispose pas d'un chargeur à brancher sur l'allume-cigare (coût : 5 à 35 €) ; et calculer l'itinéraire en étant connecté via le wi-fi à son domicile plutôt que via le réseau téléphonique 3G ou 4G.

L'ATOUT DE L'APPLI : NE PAS RESSAISIR LES COORDONNÉES

Le calcul et le chargement de la carte correspondante nécessitant une connexion aux serveurs de Google évitent de consommer trop de données sur le forfait du mobile. D'autant que ce forfait sera inévitablement sollicité pour les transmissions sur la route. La saisie des informations pour le calcul d'itinéraires est aussi simple sur l'appli que sur le GPS. Dans les deux cas, l'adresse peut être dérivée oralement. C'est d'ailleurs la seule chose possible avec le système de commande vocale de l'appli, contrairement à celui du GPS qui permet de reprendre facilement le contrôle par la voix - pratique au volant - pour modifier l'itinéraire, afficher la carte, rechercher un lieu, etc.

Mais l'appli a un autre atout dans sa manche : le carnet d'adresse du téléphone. Il évite de ressaisir les coordonnées d'un contact : consulter sa fiche puis



Smartphone

→ **Modèle :** Samsung Galaxy Ace 2, équipé d'Android version 4.1.2

- Écran : tactile, 9,7 cm de diagonale
- Prix : 180 € en moyenne
- Appli : Google Maps, version 7.5

→ **Le plus :** cette solution reste la plus économique.

→ **Le moins :** peut poser problème s'il faut adapter l'itinéraire dans les zones mal couvertes par les réseaux 3G et 4G.

appuyer sur une icône pour localiser l'adresse sur Google Maps permet de lancer le calcul de l'itinéraire d'un effleurement. Les possibilités de trajet

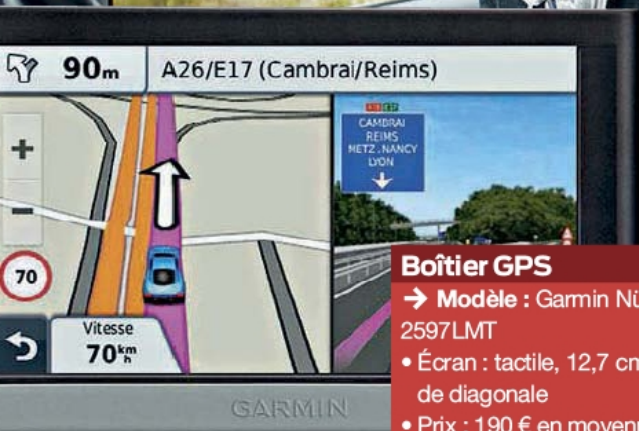
(avec ou sans péage, par exemple) ne diffèrent pas fondamentalement sur les deux appareils utilisés. Mais l'appli propose, en plus, des trajets avec d'autres modes de déplacement : transports en commun (dans les très grandes villes), à vélo et pour les piétons.

Puis vient le moment d'installer l'appareil dans la voiture. Le GPS est livré avec tout

**BON
À SAVOIR**

Pas de mobile pour détecter les radars

Depuis janvier 2012, le code de la route interdit l'usage d'appareil avertisseur de radars (art. R. 413-15 du code de la route). En contrevenant à l'interdiction, vous risquez la confiscation du smartphone, le retrait de six points de votre permis de conduire et une amende allant jusqu'à 1 500 €, voire 3 000 € en cas de récidive. En revanche, les applications comme iCoyote (payante), restent légales puisqu'elles annoncent « des zones à risque » ou « des zones de danger ».



Boîtier GPS

→ **Modèle :** Garmin Nüvi 2597LMT

- Écran : tactile, 12,7 cm de diagonale
- Prix : 190 € en moyenne
- Cartes : Europe, à jour en janvier 2014

→ **Le plus :** offre plus d'infos utiles à la conduite (limitations de vitesse, info trafic).

→ **Le moins :** c'est un appareil en plus à emporter avec soi.

ce qu'il faut pour le fixer au pare-brise et le brancher à l'allume-cigare. Pour le smartphone, il faut de nouveau desserrer les cordons de la bourse pour s'équiper d'un support (entre 5 et 50 €).

Dans notre essai, l'écran du GPS (12,7 cm de diagonale) est sensiblement plus grand que celui du smartphone utilisé (9,7 cm), mais d'autres modèles de téléphones pourront rivaliser. Évidemment, un écran de grande taille offre plus de confort. Toutefois, dans les deux cas, l'affichage se montre très lisible.

Contrairement à l'appli de Google, le GPS affiche la vitesse du véhicule et la limitation de vitesse sur la route empruntée (certaines applications payantes le font aussi). L'information permet ainsi au boîtier de déclencher une alarme en cas de dépassement de la vitesse autorisée. Un atout pour ne pas avoir à rester les yeux fixés au compteur.

Une fois sur la route, le guidage est sensiblement égal avec les deux systèmes. Les annonces vocales sont quasi simultanées. En cas de bifurcation imprévue, les deux systèmes ont vite réagi pour recalculer l'itinéraire. Avec l'appli, cela a été possible parce que le smartphone était couvert par le réseau téléphonique.

LES PLUS DU GPS : L'AFFICHAGE DE LA VITESSE ET L'INFO TRAFIC

Dans le cas contraire, aucun autre calcul n'aurait été réalisé. Ce qui pose souci dans les zones "blanches" et à l'étranger (attention à la facture si vous laissez l'échange de données possible !).

Quant à l'info trafic, elle est plus efficace sur le GPS (là encore, un service à vie sur notre modèle). Il utilise la bande FM pour recevoir des informations en temps réel émises par une société spécialisée

(v-Traffic). Sur le smartphone, ce sont des informations en partie fournies par les autres utilisateurs. Et là encore, en zone mal couverte, pas d'information.

En conclusion, l'appli s'avère plus économique que le GPS. Si on excepte l'achat du smartphone, l'équipement revient entre une dizaine d'euros à 80 € pour les accessoires du véhicule (support, prise, allume-cigare). L'aspect tout-en-un du smartphone est aussi très appréciable. On l'a très souvent - sinon toujours - avec soi. Pour des déplacements courts ou un voyage estival dans l'Hexagone, l'usage du smartphone peut donc vous suffire. En revanche, le GPS demeure bien plus performant par les informations qu'il donne, notamment en matière de vitesse et d'info trafic. Il est autonome et ne nécessite aucun réseau informatique ou téléphonique pour fonctionner. Pour ceux qui font beaucoup de route, c'est encore le matériel le plus indiqué. ||

PASCAL NGUYÈN

60

millions de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Passez votre commande en ligne

Retrouvez la liste complète
des mensuels et hors-séries sur
www.60millions-mag.com
Les numéros sont disponibles
en version papier et en version
numérique.



Achetez les numéros sur tablette numérique

Téléchargez l'appli 60
sur iTunes et Android Market ;
vous y trouverez tous les numéros
parus depuis janvier 2012.



Complétez vo

Mensuels

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



N° 491 (Mars 2014) 4,60 €

Essais :

- Laits pour nourrissons
- Lessives liquides et en capsules
- Sites de rencontre



N° 490 (Février 2014) 4,60 €

Essais :

- Casques audio
- Produits d'entretien : les trucs de grand-mère à l'épreuve du labo
- Poussettes
- Médicaments contre le rhume



N° 489 (Janvier 2014) 4,60 €

Essais :

- Produits pour lentilles de contact
- Sèche-linge
- Enseignes de soutien scolaire
- Déshumidificateurs



N° 488 (Décembre 13) 4,60 €

Essais :

- Smartphones
- Tablettes
- Champagnes
- Jambons blancs



N° 487 (Novembre 13) 4,60 €

Essais :

- Fournisseurs de gaz/électricité
- Téléviseurs
- Collants
- Purificateurs d'air



N° 486 (Octobre 13) 4,60 €

Essais :

- Crèmes antirides
- Lave-vaisselle
- Dosettes et capsules de café



N° 485 (Sept. 13) 4,60 €

Essais :

- Cigarettes électroniques
- Imprimantes
- Shampoings
- Salles de sport



N° 484 (Juil.-Août 13) 4,60 €

Essais :

- Crèmes solaires
- Chipolatas et merguez
- Éplateurs électriques
- Vins rosés



N° 483 (Juin 13) 4,60 €

Essais :

- Forfaits mobile
- Peintures monocouches
- Alarmes maison
- Prêts étudiants



N° 482 (Mai 13) 4,60 €

Essais :

- Vélos de ville
- Aides-minceur
- Alimentation industrielle



N° 481 (Avril 13) 4,60 €

Essais :

- Qualité de l'eau
- Instituts de beauté
- Réfrigérateurs-congélateurs classiques ou à froid ventilé

tre collection

Hors-séries

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



HS 172 (Avril 2014)
5,90 €



HS 171 Spécial Impôts
(Janvier 2014)
6,10 €



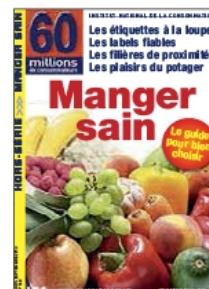
HS 170 (Janvier 2014)
5,90 €



HS 1135 (Décembre 2013)
5,90 €



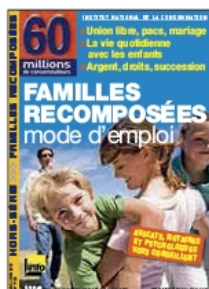
HS 169 (Octobre 2013)
5,90 €



HS 168 (Août 2013)
5,90 €



HS 167 (Juin 2013)
5,90 €



HS 1125 (Mai 2013)
5,90 €



HS 166 (Avril 2013)
5,90 €



HS 164 (Janvier 2012)
5,90 €



HS 163 (Octobre 2012)
5,90 €



HS 160 (Avril 2012)
5,90 €



BON DE COMMANDE

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

60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Autorisation 14603 - 78927 Yvelines Cedex 9

492

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 172 <input type="checkbox"/> HS 170 <input type="checkbox"/> HS 1135 <input type="checkbox"/> HS 169 <input type="checkbox"/> HS 168 <input type="checkbox"/> HS 167 <input type="checkbox"/> HS 1125	5,90 €		
<input type="checkbox"/> HS 166 <input type="checkbox"/> HS 164 <input type="checkbox"/> HS 163 <input type="checkbox"/> HS 160	6,10 €		
<input type="checkbox"/> HS 171			
MENSUELS :			
<input type="checkbox"/> N° 491 <input type="checkbox"/> N° 490 <input type="checkbox"/> N° 489 <input type="checkbox"/> N° 488 <input type="checkbox"/> N° 487 <input type="checkbox"/> N° 486 <input type="checkbox"/> N° 485	4,60 €		
<input type="checkbox"/> N° 484 <input type="checkbox"/> N° 483 <input type="checkbox"/> N° 482 <input type="checkbox"/> N° 481			
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 Mlle M.

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____ @ _____

Je choisis de régler par :

Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS

Carte bancaire : N° : _____

Expire fin : _____

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

Date et signature : _____



BUDGET & DROITS



Banques

Nos conseils pour réduire les frais

Vous en avez ras-le-bol d'avoir autant de frais bancaires prélevés ? Il existe des solutions plus ou moins radicales pour adoucir la douloureuse.

Chaque année en janvier, c'est le même frisson désagréable à la lecture du récapitulatif des frais prélevés par votre banque l'année précédente. Pas de fatalisme, vous avez les moyens de payer bien moins cher !

→ **Négociez.** En tout banquier sommeille un marchand de tapis. Tout est négociable, du prix de la carte au remboursement des commissions d'intervention, en passant par le taux du découvert autorisé. Et qui ne négocie rien n'a rien.

→ **Adaptez vos besoins.** Les "packages" ne sont pas toujours adaptés à vos besoins. Pour un petit usager, le forfait ne présente d'ailleurs en général aucun intérêt. Mais il est difficile d'obtenir une autorisation de découvert sans devoir souscrire un package en contrepartie. On peut alors opter pour un forfait d'entrée de gamme, quitte à payer, ponctuellement, une opération hors package, conseille l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), qui publie chaque année une enquête tarifaire avec le magazine *Mieux Vivre Votre Argent*.

→ **Comparez.** Ce comparatif (voir ci-dessous), comme d'autres, doit être mis à profit si votre banque est trop chère. En 2014, LCL et le Crédit coopératif apparaissent très compétitifs, selon la CLCV.

→ **Osez la banque en ligne.** D'autres banques, moins chères encore, n'existent que sur le web. Évitez les banques des assureurs et choisissez plutôt parmi Fortuneo, Boursorama, Hello ou ING Direct, trois fois moins chères pour un petit usager, et 1,6 fois moins pour un gros consommateur de services. Attention, elles imposent parfois des conditions de ressources pour ouvrir un compte. || LIONEL MAUGAIN

LE PALMARÈS DES BANQUES

	LA MOINS CHÈRE	MOYENNE	LA PLUS CHÈRE
Petit consommateur	LCL, 36 €	64 €	Barclays, 100 €
Consommateur moyen	Crédit coopératif, 155 €	215 €	Banque populaire Occitane, 265 €
Gros consommateur	LCL, 408 €	548 €	Crédit Agricole Corse, 703 €

Source : Association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), www.clcv.org

Copie privée

Une taxe plus transparente



Depuis 1985, sur chaque achat de cassette audio et vidéo vierge, puis de CD, DVD, carte mémoire, baladeur, tablette..., une fraction du prix sert à rétribuer les auteurs, éditeurs, interprètes pour compenser leur manque à gagner sur les œuvres pouvant être copiées. On parle de « rémunération pour copie privée ». Son montant est, par exemple, d'un peu plus de 38 € pour un baladeur MP3 de 32 Go ou un disque dur externe multimédia de 2 To.

À compter du 1^{er} avril, cette somme devra être affichée en magasin ou sur le site marchand. La création d'une notice explicative est aussi prévue. Elle est consultable en ligne sur copieprivee.culture.gouv.fr. || L. O.

Info+ Copiefrance.fr. Décret n° 2013-1141 du 10 décembre 2013.

Droits de succession

Un dispositif peu connu

En 2014, le taux d'intérêt légal est à nouveau de 0,04 %. Généralement utilisé pour calculer les intérêts en cas de retard de paiement, il peut constituer un crédit gratuit en cas de succession. L'Association universitaire de recherche et d'enseignement sur le patrimoine (Aurep) a en effet rappelé un dispositif

peu connu qui permet de différer ou de fractionner le paiement des droits de succession. En contrepartie, le contribuable doit verser des intérêts calculés à partir du taux d'intérêt légal arrondi à la première décimale. Soit 0 % ! || L. M.

Info+ <http://www.aurep.com/newsletter/4441>

EN BREF

TRAVAIL
Rectificatif
L'obligation de mettre des sanitaires à la disposition de ses salariés est régie par les articles R. 4228-1 et suivants du code du travail, et non plus R. 332-2 et suivants, comme nous l'indiquions dans le courrier des lecteurs du n° 490 de février.

INC/60 Millions de consommateurs, 18, rue Tiphaine 75015 Paris.

LOGEMENT
Solibail, bon plan logement
Proposer aux ménages en difficulté une offre de logement dans le parc privé, c'est l'objectif de Solibail. Les propriétaires-bailleurs



sont sécurisés financièrement par une convention avec l'État, ce qui permet à des ménages de trouver un logement dans des zones tendues.

ASSURANCE
Appel à témoins
Un de vos proches, décédé, avait souscrit une assurance obsèques. Mais vous ou votre famille avez rencontré des difficultés à faire exécuter correctement le contrat, et les obsèques ne se sont pas déroulées comme prévu. Merci de témoigner en écrivant à Charles Le Corroller,

TABLEAU DE BORD

Les crédits immobiliers

En début d'année, le taux moyen d'emprunt est en baisse : il s'établit en moyenne et hors assurance à 3,01 % dans le neuf et à 3,06 % dans l'ancien. La majorité des crédits sont désormais remboursables sur moins de 20 ans.



3,04 %
Taux d'emprunt moyen

Taux des prêts	< 3,5 %	3,5 à 4 %	4 à 4,5 %	
Répartition (100 %)	78 %	18 %	4 %	
Durée des prêts	< 15 ans	15-20 ans	20-25 ans	25-30 ans
Répartition (100 %)	23 %	32 %	28 %	17 %

CRÉDITS -2 mois

La durée moyenne du crédit est redescendue sous les 17 ans en janvier, pour s'établir à 16,9 ans.

PRÊTS +22%

Le nombre de prêts accordés est en progression de 22 % en rythme annuel.

Source : Créditlogement

Mieux vaut savoir...

Simulez votre retraite

Combien gagnerez-vous lorsque vous serez à la retraite ? Que vous ayez 40, 50 ou 60 ans, allez voir sur www.60millions-mag.com.

Un simulateur mis en place à l'occasion de la parution du hors-série Retraite, tout ce qui change en 2014 vous permettra de vous faire une première idée. Cet outil gratuit fera de vous un futur retraité averti. À défaut d'être fortuné...

Sécurité sociale

Contester une décision de l'Assurance maladie



Refus de remboursement de soins ou de versement d'indemnités journalières : vous pouvez contester une décision de votre caisse d'assurance maladie. Reprenez le courrier reçu, il vous indique les voies de recours. Vous disposez de deux mois pour saisir la commission de recours amiable (CRA) au siège de votre caisse. Si votre demande est rejetée, ou

en l'absence de réponse de la CRA dans le délai d'un mois, vous avez deux mois pour engager une procédure auprès du tribunal des affaires de Sécurité sociale. || L.O.

Info+ Auprès de votre caisse ou sur le site de l'Assurance maladie ameli.fr, rubrique Vous êtes assuré, puis Droits et démarches puis Réclamations et voies de recours.

Vive le système D pour entretenir sa voiture

**ILS L'ONT FAIT
POURQUOI PAS VOUS ?**

L'entretien d'une voiture coûte de plus en plus cher. Mais si vous êtes un bricoleur averti prêt à mettre la main dans le cambouis, vous pouvez réaliser de vraies économies.

L'automobile représente le deuxième poste de dépense des Français, après le logement, avec un budget moyen en 2013 de près de 8 000 € pour un modèle diesel neuf, selon L'Automobile club association (ACA). Sur 100 € dépensés, l'association évalue à 13 € le montant consacré à l'entretien. Un poste qui augmente d'année en année, sous l'effet de la hausse du prix des pièces détachées et de la main-d'œuvre, bien supérieure à l'inflation.

UNE RÉDUCTION DE 60 % SUR LES PIÈCES

Résultat, de nombreux bricoleurs avertis mettent la main à la pâte. Ils achètent en ligne ampoules, plaquettes, disques de frein, embrayage, etc. à prix discount sur Oscaro.com, Mister-Auto.com, Yakarouler.com... Et entretiennent leur véhicule. Ils chiffront l'économie à 60 %, voire plus sur les pièces.

Exemple : un démarreur Suzuki Samourai vendu en concession 500 €, Yannick G. l'a acheté 150 € sur le site Mister-Auto.com. Autre avantage de la formule pour cet ancien mécanicien installé dans la Nièvre : les pièces sont de qualité équivalente à celles vendues en garage et livrées rapidement. Un vrai plus dans des localités mal approvisionnées. Ensuite, suivant votre dextérité, elles peuvent être montées par un garage indépendant. Ou par vous-même, avec à la clé un gain supplémentaire sur la main-d'œuvre. Une économie que Bruno Hétier, consultant, spécialiste du secteur automobile, estime entre 50 € de l'heure, et jusqu'à plus de 120 € pour les marques de prestige. || LAURENCE OLLIVIER

Ça roule aussi pour les pneus !

Sur le web, les pneumatiques profitent de rabais moyens de 30 % sur allopneus.com, 1001pneus.fr ou pneus-online.fr. Soit, en moyenne, une économie de 100 € pour un jeu complet. Ensuite, direction le garage partenaire pour le montage et l'équilibrage de pneus. Sinon profitez de l'option proposée par certains cybermarchands et faites monter vos pneus à domicile.



3 QUESTIONS À...



Virginie Potiron

Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)

MAISON : LES BONS RÉFLEXES EN CAS DE RETARD DE LIVRAISON

Que prévoient les contrats de construction ?

Virginie Potiron : *Le contrat de construction d'une maison individuelle (CCMI) doit prévoir des pénalités en cas de retard. Elles ne peuvent être inférieures à 1/3 000 du prix convenu par jour. Même si elles ne figurent pas au contrat, si vous avez signé un CCMI, des pénalités doivent vous être allouées.*

Ces pénalités sont-elles dues dans tous les cas ?

V.P. : *Non, certaines causes de retard ont été reconnues*

légitimes, par exemple en cas de force majeure (un incendie), d'intempéries (neige importante...) ou si vous demandez des modifications importantes de plans en cours de travaux. Attention, aucune protection n'est imposée pour les contrats signés avec un architecte ou des entrepreneurs ! Dans ce cas, c'est à vous de penser à insérer de telles clauses.

Que faire en cas de retard de livraison ?

V.P. : *Dès que la date de livraison est dépassée,*

rapprochez-vous du constructeur. Après avoir fait constater le retard par un huissier de justice, adressez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). Au-delà de 30 jours de retard, si vous avez signé un CCMI, vous pourrez activer la garantie de livraison : c'est le garant qui prend en charge le paiement des pénalités dues. Ecrivez-lui en LRAR. Enfin, en l'absence de réponse positive, saisissez le tribunal de grande instance. Notez que si vous subissez un préjudice (frais d'hôtel, garde-meubles...) du fait d'un retard, vous pouvez réclamer des dommages et intérêts en justice. ||

Info+ Articles L. 231-2, L. 231-3 et R. 231-14 du code de la construction et de l'habitation.



ADMINISTRATION

En liquide, pas plus de 300 €

Depuis le début de l'année, le plafond des règlements en espèces auprès des guichets de l'Administration est désormais de 300 €, au lieu de 3 000 €, pour limiter le volume des espèces manipulées. Cela concerne les impôts, taxes, amendes et factures dues aux collectivités locales et aux établissements publics.

Moyen de paiement

Des cagnottes sur Internet

Pour les pots de départ des collègues ou les cadeaux d'anniversaire, l'antique collecte d'argent dans une enveloppe a désormais sa version web. On verse sa contribution à l'événement par virement sur un compte ouvert sur un site spécialisé comme Leetchi, Bankeez, Lepotcommun.fr ou encore Spirit of Cadeau. Il suffit de créer une cagnotte en ligne et d'inviter les contributeurs par courrier électronique à verser leur participation avant la date butoir. Environ 5% de la somme totale sont prélevés par le site au titre de ses frais, ce qui constitue une différence notable avec l'enveloppe traditionnelle, qui est gratuite ! || L. M.



La justice accessible !

LE COIN DU RADIN

Ah, se désabonner d'un opérateur, recevoir un colis non conforme à la commande, faire rectifier des travaux mal terminés, quelle plaie ! Que faire lorsqu'on a relancé le professionnel sans résultat ? Lancer une procédure ? Ah non, trop long et surtout, pour le radin fainéant, trop complexe. S'il dispose d'une assurance de protection juridique, il se reposera sur elle. Sinon, il pourra tenter de régler ce type de litige sur Internet : il suffit de remplir un formulaire en ligne pour déclencher une procédure amiable (39,90 €) puis un contentieux (69,90 €), sur demanderjustice.com, un site créé par deux jeunes sortis d'HEC, et que les avocats ont tenté de faire interdire...

Dernière solution pour le radin moins fainéant : il peut faire tout ça lui-même en téléchargeant gratuitement sur conso.net la fiche sur la déclaration au greffe.

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 : afof@afof.net
Internet : www.afof.net

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

150, rue des Poissonniers, 75883 Paris Cedex 18.
Tél. : 01 53 09 00 00.
E-mail : consom@leolagrange.org
Internet : www.leolagrange-conso.org

CGL (Confédération générale du logement)

29, rue des Cascades, 75020 Paris.
Tél. : 01 40 54 60 80.
E-mail : info@lacgl.fr
Internet : www.lacgl.fr

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)

59, bd Exelmans, 75016 Paris.
Tél. : 01 56 54 32 10.
E-mail : clcv@clcv.org
Internet : www.clcv.org

CNAFAL (Conseil national des associations familiales laïques)

108, av. Ledru-Rollin, 75011 Paris.
Tél. : 01 47 00 02 40.
E-mail : cnafal@wanadoo.fr
Internet : www.cnafal.org

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)

28, pl. Saint-Georges, 75009 Paris.
Tél. : 01 48 78 82 74.
E-mail : cnafc-conso@afc-france.org
Internet : www.afc-france.org

CNL (Confédération nationale du logement)

8, rue Mériel, BP 119, 93104 Montreuil Cedex.
Tél. : 01 48 57 04 64.
E-mail : cnl@lacnl.com
Internet : www.lacnl.com

CSF (Confédération syndicale des familles) et CNAFPF (Comité national des associations populaires familiales syndicales)

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 : secretariat@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 48 18 84 26.
E-mail : indecosa@cgt.fr
Internet : www.indecosa.cgt.fr

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

233, bd Voltaire, 75011 Paris.
Tél. : 01 43 48 55 48.
Internet : www.quechoisir.org
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

Centres techniques régionaux de la consommation

Chambre de consommation d'Alsace (CTRC)

7, rue de la Brigade-Alsace-Lorraine, BP 6, 67064 Strasbourg Cedex.
Tél. : 03 88 15 42 42.
E-mail : contact@cca.asso.fr
Internet : www.cca.asso.fr

CTRC Aquitaine

89, rue d'Hastings, 33000 Bordeaux.
Tél. : 05 57 14 26 30.
E-mail : ctrc-aquitaine@wanadoo.fr

CTRC Auvergne

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

CTRC Basse-Normandie

89, rue d'Hastings, 14000 Caen.
Tél. : 02 31 85 36 12.
E-mail : ctrc@consonormandie.net
Internet : www.consonormandie.net

CTRC Bourgogne

Boîte NN7, 2 rue des Corroyeurs, 21068 Dijon Cedex.
Tél. : 03 80 74 42 02.
E-mail : ctrc.bourgogne@wanadoo.fr

Maison de la consommation et de l'environnement (MCE) Bretagne

81, bd Albert 1^{er}, 35200 Rennes.
Internet : www.mce-info.org

CTRC Centre

Bourseul Associations, 4, rue de Bourseul, 41000 Blois.
Tél. : 02 54 43 98 60.
E-mail : ctrc.centre@wanadoo.fr

CTRC Corse (UROC)

15, rue Fresche, 20000 Ajaccio.
Tél. : 04 95 22 24 39.
E-mail : ctrc.corse@wanadoo.fr

CTRC Franche-Comté

37, rue Battant, 25000 Besançon.
Tél. : 03 81 83 46 85.
E-mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

CTRC Île-de-France

6, rue de Chantilly, 75009 Paris.
Tél. : 01 42 80 96 99.
Internet : www.ctrc-idf.asso.fr

CTRC Languedoc-Roussillon

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

CTRC-UROC Limousin

Résidence Belle Époque, 63, rue Montmailler, 87000 Limoges.
Tél. : 05 55 77 75 56.
E-mail : ctrc-uroc-limousin@wanadoo.fr
Internet : www.ctrc-uroc-limousin.asso.fr

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 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

UDAF (Guadeloupe)

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

FRAC-CTRC Martinique

Lotissement Les Terrasses, Basse-Gondeau, bât. F, local 1, 97232 Lamentin.
Tél. : 05 96 50 26 62.

- 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.

**AFFAIRE
JUGÉE**



M. X souscrit un abonnement Free offrant un triple accès à Internet, au téléphone et à la télévision. Fin 2010, Free l'informe d'une modification contractuelle prenant effet le 1^{er} février 2011. Le service audiovisuel deviendra optionnel et payant. Dans son courrier, Free rappelle à M. X, comme l'y oblige la loi (article L. 121-84 du code de la consommation), la possibilité qui lui est offerte, dans un tel cas, de résilier le contrat.

M. X ne se manifestant pas, Free commence à lui facturer la nouvelle option. Au grand

Internet

Contrat modifié : se soumettre ou se démettre

dam de M. X, qui saisit la justice. L'affaire atterrit devant la plus haute cour, qui lui donne tort. Certes, en cas de modification d'un contrat de téléphonie ou d'accès à Internet, l'abonné peut résilier dans les quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification. Mais s'il ne le fait pas, rappelle la Cour de cassation, cela revient à accepter les nouveaux termes du contrat. **|| L. o.**

Info+ Arrêt du 27 novembre 2013, de la première chambre civile de la Cour de cassation, pourvoi n° 12-22024.



Pour évaluer un bien immobilier

Les contribuables

ont désormais la possibilité de consulter Patrim, un service en ligne de la direction des impôts pour évaluer (et éventuellement déclarer) la valeur d'un bien immobilier. À partir de critères sélectionnés, le service restitue une liste des ventes immobilières récentes dans le périmètre choisi.

Patrim est accessible aux usagers sur leur espace personnel sur le site impots.gouv.fr

Emploi à domicile

Modifier les heures de son employé(e)

Femme de ménage, nounou, aide à domicile... Pour tout employé à domicile, une réduction ou augmentation des horaires est assimilable à une modification du contrat de travail. En pratique, vous devez lui proposer au préalable la modification via un document à envoyer en recommandé ou à remettre en main propre contre décharge, détaille Nicolas Bouju, juriste à la Fédération des particuliers employeurs de France (Fepem). Ce document doit indiquer la date de prise d'effet, la nouvelle durée de travail et la rémunération. Idéalement, un délai de réflexion d'un mois doit lui être laissé.

Si le salarié accepte, matérialisez son accord par écrit en signant un avenant ou un contrat de travail s'il n'en existait pas. S'il refuse, vous pouvez poursuivre comme avant ou le licencier, mais pour « *cause réelle et sérieuse* » uniquement. Ce qui n'est pas toujours aisé, le seul refus ne constituant pas un motif recevable. **|| L. o.**

Info+ Pour éviter les litiges en cas de licenciement, contactez l'inspection du travail. Fepem : 0825 07 64 64 (0,15 €/min) ou Fepem.fr. La Fepem peut aussi vous accompagner moyennant une adhésion de 12 € par an, plus 68 € la consultation juridique.



Droits

Stop au refus de plainte !

Saisi d'une dizaine de réclamations, le Défenseur des droits a rappelé la réglementation récemment. Les forces de l'ordre ont obligation d'enregistrer une plainte dès la demande émise, quel que soit le lieu de l'infraction, de résidence de la victime et sans que



cette dernière ait besoin d'apporter de preuve (certificat médical, devis...). Le dépôt de plainte fait l'objet d'un procès verbal et donne lieu à la délivrance immédiate d'un récépissé à la victime. Celle-ci peut aussi en demander une copie. Il est possible de porter plainte contre tout agissement passible de sanctions pénales. L'intérêt est d'informer de votre affaire le procureur de la République qui décidera des suites judiciaires à lui donner. **|| L. o.**

Info+ Article 15-3 du code de procédure pénale.

DROIT DES CONSOMMATEURS

Tout ce que va changer la loi Hamon

Davantage de protection, des droits nouveaux, une plus grande concurrence dans certains secteurs, la nouvelle loi consommation comporte de nombreuses et indéniables avancées. Mais également quelques regrettables reculs. Tour d'horizon.

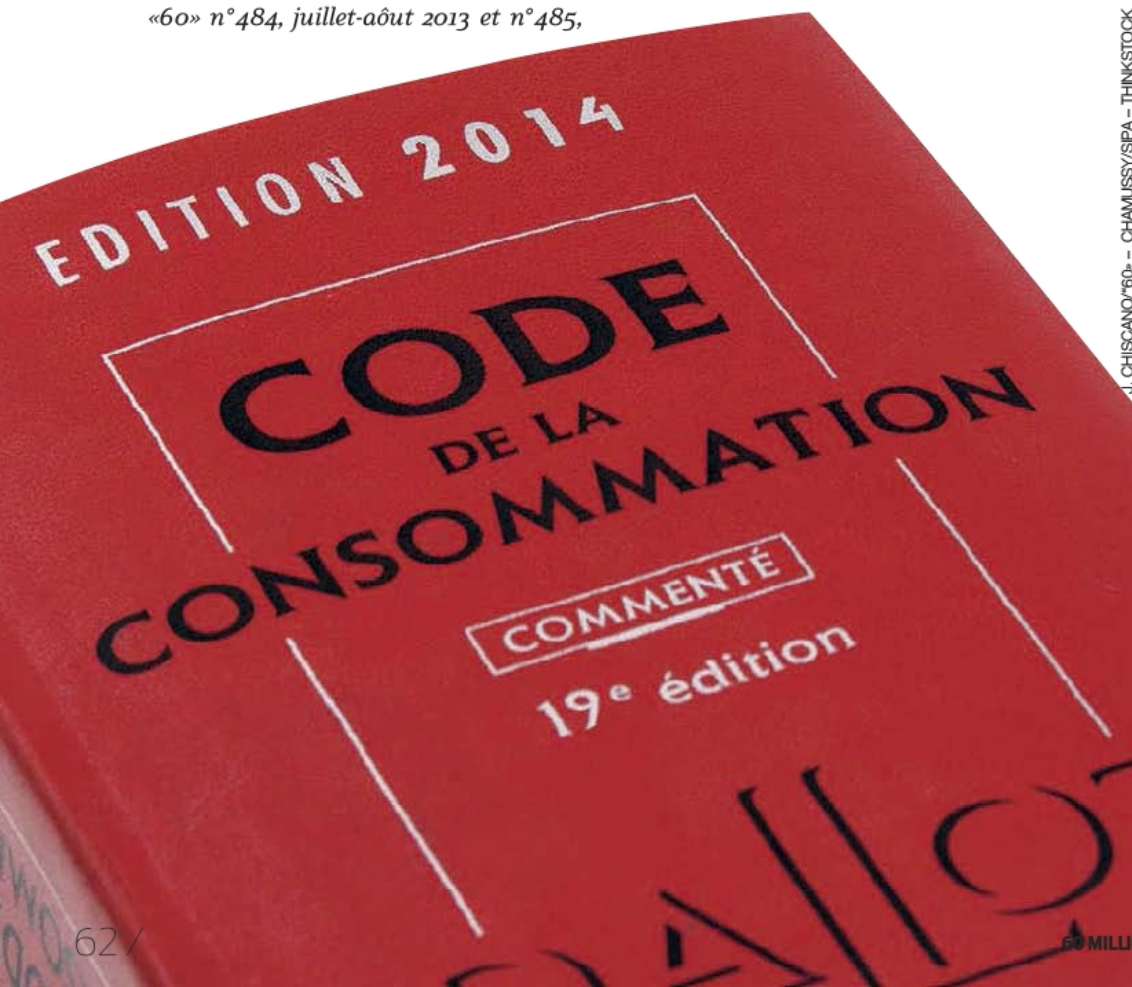
Mesure phare de la loi consommation, l'action de groupe permettra aux victimes du même préjudice d'obtenir collectivement réparation en agissant sous l'égide d'une association nationale de consommateurs agréée (voir «60» n°489, janvier 2014). Deux autres dispositifs ont fait l'objet de vifs débats : la création d'un registre national des emprunteurs, et la faculté de résilier ses contrats d'assurance à tout moment (voir «60» n°484, juillet-août 2013 et n°485,

septembre 2013). Au moment où nous écrivions ces lignes, la loi était analysée par le Conseil constitutionnel. Plus que d'autres, le débat préparatoire a été animé par une nuée de lobbies dont l'efficacité fut diverse : assureurs, centres d'appels... Ils n'ont pas dit leur dernier mot. Car la plupart des dispositions doivent faire l'objet d'une mesure d'application. La discrète, mais énergique pression des

professionnels pour atténuer la portée de certaines dispositions, ou les rendre inopérantes, peut encore réserver de mauvaises surprises. Et l'on sait que les textes d'application peuvent mettre longtemps à sortir, s'ils sortent...

LIONEL MAUGAIN, AVEC LE SERVICE ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DE L'INC

Info+ L'INC a publié un abécédaire des mesures de la loi Consommation sur son site : www.conso.net



J. CHISCANO/60 - CHAMUSSY/SIPA - THINKSTOCK

Commerce

Vente en li

Face à l'explosion du commerce en ligne et des litiges engendrés, le droit de la consommation devait s'adapter, en précisant les responsabilités et en protégeant davantage le client. C'est fait.

DÉLAI DE RÉTRACTATION ALLONGÉ

Première avancée, les consommateurs disposeront de quatorze jours calendaires (contre sept jours auparavant) pour se rétracter pour un contrat conclu à distance, mais aussi à la suite

Environnement

Des produits plus durables

Qu'il s'agisse de garanties, de disponibilité de pièces détachées... malgré les annonces du gouvernement, les avancées sont très timides. « Jusqu'à présent, vous pouviez obtenir des extensions de garantie, mais en les payant. Maintenant, tous les défauts seront réparés gratuitement dans une période de deux ans, et non plus de six mois. » Sur le site aufeminin.com, Benoît Hamon s'emballe... Ce que dit sa loi est bien plus modeste. Si un défaut de conformité apparaît dans les six premiers mois, il est présumé exister au moment de la livraison. Ce délai de six mois passe à deux ans, correspondant à la durée de la garantie légale. Mais il faudra, le plus souvent, en passer par le tribunal pour avoir gain de cause. La garantie commerciale reste plus simple à mettre en œuvre. De plus, cette mesure entrera en vigueur deux ans après la publication de la loi.

Nouvel article L. 211-7 du code de la consommation.



La loi Hamon promeut par ailleurs la réparation des biens. Le fabricant ou l'importateur doit déjà informer le vendeur de la période pendant laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du produit sont disponibles. Cette information sera délivrée au client avant l'achat puis confirmée par écrit. Si le réparateur ou le revendeur lui demande, le fabricant devra fournir ces pièces détachées indispensables, dans un délai de deux mois. En cas de manquement, le législateur a introduit une sanction : 15 000 € pour une personne morale.

Nouvel article L. 111-3 du code de la consommation. Application : en attente d'un décret.

AUTO-ÉCOLE

Des frais en moins

En cas de changement d'auto-école, les frais de transfert de dossier demandés par la nouvelle, et de restitution exigés par l'ancienne (de 50 à 200 €), seront désormais interdits.

Nouvel article L. 213-2 du code de la route. Application immédiate pour les frais de restitution, en attente d'un décret pour les frais de transfert.

RESTAURATION

Le "fait maison" bientôt sur les cartes

Les restaurateurs pourront indiquer sur leurs cartes qu'un plat proposé est "fait maison", c'est-à-dire élaboré sur place à partir de produits bruts.

Nouvel article L. 121-82-1 du code de la consommation. Application : en attente de décret.

gne, livraison : une meilleure protection



d'un démarchage téléphonique ou en dehors d'un magasin.

Nouvel article L. 121-21 du code de la consommation.

FINI, LES OPTIONS PRÉCOCHÉES !

L'idée est d'éliminer les cases qu'il faut décocher avant de passer commande. Avant la vente ou la prestation, le professionnel devra obtenir le consentement exprès du client pour tout paiement venant s'ajouter au prix principal. Si des options payantes qui étaient non sollicitées sont facturées, le client peut

réclamer leur remboursement.

Nouvel article L. 114-1 du code de la consommation.

DÉLAI DE LIVRAISON : UN REcul DES DROITS

Qu'un bien soit acheté en ligne ou en magasin, sa date ou son délai de livraison doit être indiqué dans tous les contrats, quel que soit son montant.

Si l'engagement n'est pas respecté, le consommateur devra d'abord envoyer au vendeur une mise en demeure par lettre recommandée, une nouvelle et pénible démarche... Si le professionnel ne s'exécute pas, le client pourra alors demander la résolution par écrit.

Une exception est prévue si le délai de livraison constitue une condition essentielle du contrat (cas typique : un achat pour Noël ou pour un anniversaire). Le client peut annuler immédiatement le contrat. Le professionnel devra alors rembourser le client dans les quatorze jours. La somme sera majorée de 10 % si le remboursement n'intervient pas avant trente jours, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement.

Nouveaux articles L. 138-1 et suivants du code de la consommation. Toutes ces mesures s'appliqueront aux contrats conclus à compter du 14 juin 2014.

Métaux précieux

Achat d'or : afficher les prix

Les acheteurs professionnels de métaux précieux devront afficher les prix, selon des modalités fixées par arrêté ministériel. Toute opération devra faire l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis au consommateur-vendeur. Nouveau également, le consommateur disposera de vingt-quatre heures à compter de la signature du contrat pour se rétracter.

Nouvel article L. 121-98 et suivants du code de la consommation

Commerce à domicile

Vente en réunion, la régression

À partir du 14 juin, il sera interdit d'encaisser un paiement durant sept jours après une vente hors établissement. Mais cette interdiction ne s'applique bizarrement pas aux contrats conclus lors des ventes à domicile (par exemple, les réunions Tupperware), immédiatement encaissables. « Dans les faits, de nombreuses personnes se considèrent contraintes de procéder à un achat lorsque leur amie les invite à une telle vente, déplore l'association Familles Rurales. Le fait de ne pouvoir prendre de paiement immédiatement constituait un garde-fou. » Le consommateur conserve toutefois sa faculté de rétractation de 14 jours après un achat dans ces réunions.



Crédit à la consommation

Éviter de trop s'endetter

→ Un registre national

Sous la responsabilité de la Banque de France, un registre national des crédits aux particuliers est créé. Objectif : prévenir le surendettement en recensant,

pour chaque emprunteur, ses incidents de paiements caractérisés, prêts personnels, crédits renouvelables utilisés, crédits affectés et autorisations de découvert. Mais ni les crédits immobiliers ni les crédits permanents non utilisés ne sont concernés. Les prêteurs devront consulter



Contrats d'assurance

Assurance rime avec concurrence

Enfin une procédure plus claire. Les assurés vont pouvoir plus facilement changer de compagnie pour stimuler la concurrence et faire baisser les prix.

RÉSILIATION FACILITÉE

« Ces trois dernières années, les primes d'assurance habitation ont augmenté trois fois plus vite que l'inflation », répète le ministre de la Consommation, Benoît Hamon, pour justifier l'article 21 de sa loi, qui instaure la possibilité de résilier à tout moment ses assurances habitation et automobile, entre autres, après la première année de contrat.

Actuellement, ces contrats sont tacitement reconductibles chaque année, à la date anniversaire du contrat (voir notre

article paru dans le n°485, septembre 2013).

Info+ Application en attente d'un décret en Conseil d'État.

ASSURANCE EMPRUNTEUR : ENFIN UN VRAI CHOIX ?

Aujourd'hui, la vente de l'assurance décès invalidité couvrant l'emprunteur immobilier reste quasiment monopolisée par les banques qui octroient le prêt immobilier. De peur que l'achat n'aboutisse pas, les emprunteurs se résignent souvent à accepter le contrat collectif de leur banque. La loi propose

ce registre avant d'accorder tout nouveau prêt. Ce "fichier positif" a suscité une controverse mettant en cause son efficacité et son coût (voir «60» n° 484, juillet-août 2013).

Nouvel article L. 333-6 du code de la consommation

→ Les cartes de crédit et de fidélité

Les enseignes proposant une carte de fidélité liée à un crédit renouvelable doivent également proposer une autre carte, sans crédit.

Nouvel article L. 311-17 du code de la consommation

qu'une fois dégagé du stress lié à l'acquisition d'un logement, il soit possible de changer d'assurance. Pendant un an, l'emprunteur pourra substituer à l'assurance initiale tout autre contrat offrant les mêmes garanties. Le taux pourrait baisser de 0,15 point en moyenne, selon Bercy. Ce dispositif fonctionnera-t-il mieux que les autres tentatives ? Les banques sont capables d'imaginer des pénalités en cas de transfert d'assurance.

Nouvel article L. 312-9 du code de la consommation, application au 26 juillet 2014.

CHASSE COMPLIQUÉE AUX DOUBLONS

Il existe de nombreux petits contrats souscrits au moment de l'achat du produit ou service qu'ils assurent : assurances de téléphone portable, annulations de voyage, extensions de garantie... Souvent chers, ces contrats ne couvrent pas toujours bien, et doublonnent parfois. La loi a donc prévu un droit de renonciation de quatorze jours pour les assurés déjà couverts pour au moins un des risques assurés. Dans les faits, son application s'annonce complexe.

Nouvel article En attente d'un arrêté ministériel

FOTOLIA - THINKSTOCK - MASTERFILE

Santé

Une brèche dans des monopoles

Lunettes, lentilles et tests de grossesse devraient voir leurs prix baisser, grâce à un desserrement du monopole de leur distribution. La monture et les verres coûtent en moyenne 472 € en France, beaucoup plus que chez nos voisins. Pour faire baisser les prix, les pouvoirs publics veulent favoriser l'achat sur le web. Mais pour ce



faire, le client doit indiquer l'écart entre les pupilles, information qu'il n'a pas toujours. « *Nous exigeons désormais des ophtalmologistes qu'ils indiquent cet écart sur leurs prescriptions* », explique le ministre Benoît Hamon. Espoir : une baisse des prix autour de 30 %.

Les nettoyants pour les lentilles sortiront également du monopole des pharmacies, ainsi que les tests de grossesse et d'ovulation. « *Faute de concurrence, les prix des tests de grossesse sont 30 à 40 % plus chers que ceux pratiqués dans les pays voisins* », observe Benoît Hamon.

Nouveaux articles L. 4211-1 et L. 4362-10 du code de la santé publique. L'article L. 4211-4 du même code est supprimé.

STATIONNEMENT

Finis le paiement à l'heure, arrivée du quart d'heure

Au 1^{er} juillet 2015, tout exploitant de parc de stationnement appliquera une tarification au maximum par quart d'heure, et non plus à l'heure. On aurait pu imaginer payer à la minute, mais c'est déjà une avancée !

Nouvel article L. 113-7 du code de la consommation

PUBLICITÉ

Stop à l'usurpation sur les pubs de dépannage

Dans les petits cartons de publicités pour le dépannage et la réparation en urgence dans le bâtiment, l'utilisation de dessins, coordonnées, références ou signes distinctifs liés à un service public doit être soumise à l'autorisation préalable du service concerné. Sinon, c'est 100 000 € d'amende. Voilà qui va freiner les petits malins qui se faisaient passer pour des services officiels.

Nouvel article L. 731 du code de la propriété intellectuelle. Application : en attente d'un arrêté ministériel.

ÉNERGIE

Paiement des factures, pas de frais de rejet

Désormais, aucuns frais liés au rejet de paiement ne pourront être imposés par un fournisseur d'électricité et de gaz naturel. Une mesure qui serait encore meilleure si elle ne se limitait pas aux seuls bénéficiaires des tarifs sociaux, comme c'est le cas ici.

Nouvel article L. 121-92-1 du code de la consommation

FOIRES ET SALONS

Obligation d'information

Peu de consommateurs le savent : impossible de se rétracter lorsqu'on achète dans l'euphorie d'une foire ou d'un salon. Avant la vente et dans le contrat, le professionnel devra informer son client qu'il ne dispose pas de délai de rétractation.

Nouvel article L. 121-97 du code de la consommation. Application : en attente d'un arrêté du ministre.

JUSTICE

Publicité autorisée pour les avocats

Les avocats sont désormais autorisés à recourir à la publicité ainsi qu'à la sollicitation directe, des pratiques jusque-là interdites. La France a dû se conformer à un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne. Une mesure qui risque d'entraîner des abus.

Nouvel article 3 bis de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971. Application : en attente d'un décret en Conseil d'État.

Démarchage par téléphone

Vers la fin des abus ?

Un vendeur vous démarché par téléphone, et vous découvrez qu'il vous réclame ensuite de l'argent, car vous êtes engagé dans un contrat...

CONFIRMATION DE L'OFFRE OBLIGATOIRE

Le vendeur qui contacte par téléphone un consommateur doit indiquer son identité ou, c'est nouveau, celle de la personne pour laquelle il travaille. Il doit ensuite adresser au client potentiel sur papier ou, nouveauté, sur support numérique durable, une confirmation de l'offre faite par téléphone. Le consommateur ne sera engagé qu'après l'avoir signée, ou, nouveauté là encore, donné son consentement par voie électronique.

Nouvel article L. 121-2 du code de la consommation

LUTTE CONTRE LES APPELS INDÉSIRABLES

Les listes antiprospection ne donnent pas pleine satisfaction. Plutôt que de créer une liste de personnes acceptant la prospection, le législateur a créé une nouvelle liste d'opposition, sur laquelle on pourra s'inscrire gratuitement. Fonctionnera-t-elle mieux ?

Nouvel article L. 121-34 du code de la consommation

**INTERDICTION DES NUMÉROS MASQUÉS**

Longtemps, cela a donné lieu à des arnaques. En numéro caché, un message demandait de rappeler un numéro surtaxé. Cette pratique sera encadrée. Lorsqu'un vendeur contacte un prospect par téléphone, l'utilisation d'un numéro masqué sera interdite. En cas de rappel, le professionnel devra s'identifier avant toute facturation autre que le prix de la communication.

Nouvel article L. 121-34-2 du code de la consommation. Application : en attente d'un arrêté ministériel.

Contrats à tacite reconduction

Spécial Canal +**Il est vraiment difficile de se désabonner de Canal +.**

À tel point que les parlementaires ont jugé utile de réécrire l'article L. 136-1 du code de la consommation en pensant aux abonnés de la chaîne de télévision payante.

Désormais, pour les contrats à tacite reconduction, le professionnel devra informer le client



par lettre nominative (ou courrier électronique dédié) de sa possibilité de ne pas renouveler le contrat. La date limite de résilia-

tion sera bien apparente dans un encadré. L'époque où Canal+ noyait l'information dans le magazine avec les programmes télé ne sera bientôt plus qu'un lointain souvenir.

Cet article ne s'applique pas seulement à la chaîne cryptée, mais aussi à tous les contrats à tacite reconduction (par exemple, l'entretien de la chaudière).

Vous êtes prêt à consacrer quelques minutes par mois pour nous aider dans nos enquêtes ?
Devenez l'un des correspondants du réseau de 60 Millions de consommateurs.

VOUS ÊTES LECTEUR...

DEVENEZ ACTEUR !



**Rejoignez
le réseau
de 60**

VOTRE MISSION CONSISTERA

- À participer à notre action de veille consumériste
- À répondre à des questionnaires en ligne
- À contribuer ponctuellement à certaines enquêtes sur le terrain (magasins, services publics...)

Bien entendu, vous restez libre de répondre ou pas à nos sollicitations, et vous pourrez quitter le réseau quand vous le souhaitez.

Participation non rémunérée. Votre engagement est un engagement citoyen.

Pour vous inscrire, rendez-vous sans attendre sur www.60millions-mag.com, rubrique Témoignez, ou envoyez un courriel à reseau60@inc60.fr

La marche à suivre

Se défendre face à des voisins bruyants

Si vos voisins vous cassent les oreilles de jour ou de nuit, si vos interventions amicales et diplomatiques ne les ont pas incités à baisser le ton, réagissez sans tarder avant qu'ils ne s'installent dans leurs mauvaises habitudes.

CHANTAL MASSON

1

Invitez-les à constater les désagréments

Dans un premier temps, il faut user de diplomatie : quelle que soit l'origine du bruit – bricolage, scènes de ménage, fêtes, aboiements... –, que ces bruits soient perceptibles le jour ou la nuit, tentez de trouver une solution amiable avec ceux qui sont à l'origine du trouble. Ils peuvent être de bonne foi et, surtout s'ils viennent d'emménager, ne pas mesurer la facilité avec laquelle les bruits se propagent d'un logement à l'autre. Le mieux est de les inviter chez vous afin qu'ils constatent par eux-mêmes les désagréments que vous subissez.

2

Rappelez-leur les règles

Expliquez à vos voisins que les bruits en journée peuvent être qualifiés de troubles de voisinage s'ils sont répétitifs, intenses ou qu'ils durent dans le temps (article R.1334-31 du code de la santé publique) ; toutefois, faites bien la différence avec les bruits de pas ou les jeux d'enfants générés par une occupation normale d'un logement.

Quant aux bruits la nuit, c'est-à-dire entre 22 heures et 7 heures du matin, ils peuvent être assimilés à un tapage nocturne, dès qu'ils sont causés de manière volontaire. Peu importe cette fois qu'ils soient répétitifs, intenses ou durent dans le temps. Si vos voisins soutiennent que faire la fête jusqu'au milieu de la nuit est toléré une fois par mois, sans rien risquer, rappelez-leur que c'est totalement faux.

Le désaccord peut porter sur l'utilisation d'outils bruyants (perceuse, marteau, tondeuse à gazon...) : elle est réglementée dans de nombreuses communes, où des arrêtés municipaux ou préfectoraux l'interdisent le dimanche toute la journée et les jours ouvrables, par exemple avant 8 h 30 et après 19 h 30. Les horaires varient d'un endroit à l'autre. Par ailleurs, si vous vivez en immeuble ou en lotissement, le règlement de copropriété peut prévoir que dans les parties privatives, les occupants doivent se comporter de façon à ne pas nuire à autrui. Vérifiez si ce document interdit l'exercice d'une activité (par exemple, la pratique professionnelle de la musique, la réception de clientèle), pour le rappeler à vos voisins, le cas échéant.

3

Consignez vos griefs dans un courrier

Quand la démarche amicale n'a pas conduit vos voisins à revoir leur comportement, adressez-leur, dans un premier temps, un courrier simple. Évitez les propos injurieux et menaçants. Sans réponse de leur part, envoyez un courrier en recommandé avec accusé de réception : vous y rappellerez les faits, vos griefs, leurs éventuels engagements à se montrer plus calmes (*voir modèle de lettre ci-contre*). Mettez-les en demeure de cesser les troubles, en leur fixant un délai, sous peine de poursuites judiciaires.

Adressez un double à la mairie (le maire est garant de la tranquillité publique) et si vous habitez en copropriété, au syndic. Demandez à ce que ce point soit inscrit à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale de copropriétaires.

Si le fauteur de trouble est locataire

Même s'il est locataire, le voisin bruyant obéit aux règles prévues par la loi (code civil, code pénal, code de la santé publique) mais aussi à celles édictées par l'éventuel règlement de copropriété de l'immeuble ou du lotissement. Il appartient alors à son bailleur de faire respecter ces dispositions. On peut donc s'adresser au propriétaire afin que lui aussi rappelle à l'ordre le voisin locataire gênant. Par ailleurs, un contrat de location peut comporter une clause résolutoire qui entrera en jeu en cas de trouble de voisinage constaté par une décision de justice. Ainsi, le locataire fautif risque la résiliation de son bail.

• Une adresse utile : Centre d'information et de documentation sur le bruit (CIDB) : www.bruit.fr ou 01 47 64 64 64.



4

Faites constater les nuisances

Si votre voisin est auteur d'un tapage nocturne flagrant ou si, en plein jour, il vous insulte parce que vous lui reprochez de faire trop de bruit, demandez à la police ou à la gendarmerie de venir constater les nuisances. Ils peuvent sanctionner directement l'auteur du bruit avec une amende forfaitaire de 68 € (portée à 180 € en cas de paiement au-delà de 45 jours). En effet, les bruits ou tapages injurieux ou nocturnes sont punis par l'amende prévue pour les contraventions de troisième classe (article R. 623-2 du code pénal, articles R. 1334-31 et R. 1337-7 du code de la santé publique). L'objet qui a produit la nuisance (instrument de musique, outil...) peut aussi être confisqué. Si la police ne se déplace pas, déposez une main courante autant de fois que nécessaire. Si les nuisances sonores sont plus subtiles à détecter (des vibrations, par exemple), réunissez le plus de preuves possibles : témoignages écrits d'autres voisins, constat d'huissier de justice, expertise du service d'hygiène et de santé de votre mairie.

Vos coordonnées (adresse, tél.)

Lieu et date

Lettre recommandée
avec avis de réception

Madame, Monsieur,

Le (date), nous vous avons signalé une première fois par lettre simple que les bruits (explication de leur nature et rappel des faits) provenant de votre logement dérangeaient fortement la tranquillité de notre environnement. Nous vous avons par la suite demandé plusieurs fois de remédier au problème, sans résultat.

Nous avons à présent réuni des preuves confirmant nos constatations (détail de la nature des preuves). Nous vous mettons donc en demeure de cesser immédiatement les troubles relatés. Si, sous huitaine, nous ne constatons aucune amélioration, nous nous verrons dans l'obligation de saisir le tribunal d'instance de (lieu de votre domicile).

Comptant sur votre compréhension, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature

5

Saisissez le conciliateur de justice

Vous pouvez tenter une conciliation. La démarche est totalement gratuite. Pour trouver l'adresse du conciliateur, renseignez-vous à la mairie, au greffe du tribunal, à la maison de justice et du droit près de chez vous ou sur www.conciliateurs.fr.

En l'absence de résultat, et si vous voulez obtenir une mesure d'aménagement (pose de moquette...) ou bien des dommages et intérêts, vous pouvez saisir le tribunal civil. La plupart du temps, il s'agit du juge de proximité, car le litige excède rarement 4000 €. Au-delà et jusqu'à 10 000 €, c'est le juge d'instance qui est compétent.

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 60).

Assurance maladie L'hôpital tire sur l'ambulance

En janvier, j'accompagne ma mère aux urgences à Metz. Je suis prête à la reconduire chez elle, mais une ambulance est là pour la ramener. Comme je manifeste de l'étonnement, l'administration de l'hôpital me dit que c'est préférable pour sa santé, et que c'est pris en charge par l'Assurance maladie. L'ambulance la ramène donc, en position assise,

sans assistance médicale. Ma mère a payé 188,47 € dont 65,96€ restant à sa charge. Je suis choquée. La caisse d'assurance maladie et ma mère sont flouées, cette dépense n'avait aucun fondement médical. En sortant des urgences, les gens peuvent refuser la prestation de l'ambulance.

M. T. Schoumacher/
57 Boulay-Moselle

Hygiène

Des brosses pas vraiment au poil

J'ai acheté plus d'une dizaine de brosses à dents électriques de la marque Colgate 360° et mon amie aussi. Nous avons constaté que systématiquement ces brosses ne durent que deux mois. Ce n'est pas un problème de piles ni de soins particuliers prodigués de notre part. Si elles sont bonnes à jeter au bout de deux mois seulement, il faut que le fabricant le précise clairement sur l'emballage.

Jean di Molinier/
62 Le Touquet-Paris-Plage

Distribution

Les voies tortueuses du courrier



Voici le cas d'une maison isolée et située en pleine montagne, à environ 1 km d'une route départementale, reliée par un chemin de terre non goudronné, mais accessible aux véhicules. Je souhaiterais savoir si

les services de La Poste sont tenus de distribuer le courrier au domicile des propriétaires, ou s'ils peuvent le laisser dans une boîte aux lettres située sur la route départementale ?

Étienne P/66 Perpignan



Le courrier est censé être distribué, « dans des installations appropriées », au domicile de chaque personne physique ou morale, comme le prévoit l'article L.1 du code des postes et des communications électroniques. Ces boîtes aux lettres doivent être implantées « à l'adresse indiquée et au niveau accessible aux véhicules automobiles », précise également l'arrêté du 29 juin 1979. Votre domicile étant accessible par un chemin carrossable, le facteur devrait donc pouvoir déposer votre courrier près de chez vous. La Poste peut cependant refuser d'emprunter ce chemin si la sécurité du facteur et de son véhicule ne sont pas assurées : chien ou manœuvre dangereux, chemin trop accidenté...

Santé

Trouvez-moi vite un médecin !



Je n'ai pas de médecin traitant, donc je suis régulièrement pénalisé lors de consultations. Mais je me suis aperçu que 18 € de pénalisation m'ont été appliqués suite à une visite ophtalmologique. Motif : absence de médecin traitant. Je croyais que cette visite était hors parcours de soins et de ce fait qu'il n'y avait pas de pénalités. Pouvez-vous m'éclairer ?

Gilles Scheidecker/
77 Champs-sur-Marne

60 millions Consulter un ophtalmo sans passer par un médecin traitant n'implique pas forcément une pénalisation de l'Assurance maladie. Cela dépend si vous vous inscrivez ou pas dans le cadre du parcours de soins coordonnés. Un patient qui a déclaré

un médecin traitant sera remboursé au taux plein, même s'il consulte son ophtalmo sans passer par ce médecin traitant. Il lui restera 7,90 € à sa charge. C'est ce qu'on appelle une consultation « en accès direct spécifique ». Il suffit que cette visite ait

pour objectif la prescription et le renouvellement de lunettes et/ou les actes de dépistage et de suivi du glaucome. Comme vous n'avez déclaré aucun médecin traitant, vous êtes moins bien remboursé, quel que soit le médecin ou le spécialiste.

Commerce

Une Union pas toujours très adaptée

J'ai acheté via Amazon un téléphone Panasonic chez un vendeur professionnel à Toulon. Cet appareil a une prise téléphonique allemande qui ne correspond pas à la prise française. Et

le mode d'emploi est en langue allemande. Il faudrait un adaptateur, mais rien n'a été inclus dans le paquet. Est-il légal de vendre un tel produit en France ?
Mona Fritsche/75 Paris

60 millions Tout vendeur est tenu de proposer un produit conforme à la description qui en a été faite lors de la vente. Or ce téléphone ne peut pas fonctionner en France sans adaptateur. Il n'est donc pas « propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ».

Vous pouvez faire jouer la garantie légale de conformité du produit (articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation). Le vendeur devra alors vous proposer, soit le remplacement par un téléphone adapté au réseau électrique français, soit le remboursement de l'appareil. Par ailleurs, la loi du 4 août 1994 impose l'emploi de la langue française, notamment dans le mode d'emploi d'un bien. Vous pouvez signaler cette anomalie à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du siège social du vendeur, qui encourt une contravention de quatrième classe.



Impôts

Trancher un désaccord avec le fisc

J'ai entendu parler d'un Médiateur pour les impôts. Pouvez-vous me dire à quoi il sert exactement, et si ses services sont gratuits ?

Jean T., par courriel

60 millions Le Médiateur des ministères économiques et financiers peut intervenir pour tous les litiges persistants entre des usagers, particuliers ou entreprises, et l'ensemble des services des ministères à vocation économique et financière. Il s'agit des services fiscaux (et toutes les questions d'impôts), mais aussi des réclamations concernant des dettes dues au Trésor public ou à un service public local (HLM, hôpitaux, RSA, cantines scolaires...), ainsi que des questions relatives aux Douanes ou à l'Urssaf. Dans un premier temps, il faut tenter de régler le litige avec le service concerné. Ainsi, pour un désaccord lié aux impôts, il est nécessaire de saisir d'abord le conciliateur fiscal de votre département. S'il ne répond pas dans un délai de trente jours, ou s'il ne parvient pas à régler le désaccord, vous pouvez saisir le Médiateur des ministères économiques et financiers à l'adresse suivante : BP 60153, 14010 Caen Cedex 1, ou via le formulaire disponible sur www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/personnes-physiques.

Loisirs

On paie, même quand on n'est pas en forme

Je suis inscrite aux Cercles de la forme. Or cette salle de sport me fait payer 80 € parce que je souhaite suspendre mon abonnement pour cause de grossesse. J'ai un mot du médecin me déconseillant le sport pour risque de fausse-couche. Quel recours puis-je avoir pour un remboursement ?

Stéphanie P., par courriel



Si votre contrat initial a une durée égale ou supérieure à six mois, vous pouvez soit résilier le contrat si vous êtes définitivement empêchée de bénéficier des prestations (mutation professionnelle, maladie, déménagement...), soit prolonger gratuitement la durée de ce contrat si vous êtes temporairement empêchée de bénéficier de ces prestations (grossesse, entorse). Dans votre cas, vous pouvez donc bénéficier d'une prolongation gratuite. Si votre contrat impose le paiement d'une indemnité

contractuelle de résiliation au titre des dommages et intérêts dus au club, cette clause peut être déclarée abusive au sens des articles L. 132-1 et R.132-1 du code de la consommation. La salle de sport peut être condamnée à rembourser au consommateur le trop perçu au prorata temporis. Relisez bien votre contrat : si vous trouvez une telle clause, réclamez un remboursement. En cas de refus du professionnel, vous pouvez saisir le juge de proximité.

TVA

C'est la date de livraison qui compte

Nous avons acheté du mobilier chez Monsieur Meuble en octobre 2013. Nous devions être livrés la première quinzaine de décembre, mais la livraison n'a eu lieu que le 2 janvier 2014. Monsieur Meuble veut nous faire payer la hausse de la TVA

effective au 1^{er} janvier. Pourquoi devons-nous payer, alors que la commande a été faite en 2013 et que nous avons déjà réglé un acompte lors de la signature ? Avons-nous des recours ?

Isabelle Muzet/37 Saint-Avertin



Les nouveaux taux de TVA sont applicables pour toute livraison effectuée à partir du 1^{er} janvier 2014, même si la commande est antérieure. En effet, selon l'article 269 du code général des impôts, « le fait générateur de la taxe se produit au moment où la livraison, l'acquisition intracommunautaire du bien ou la prestation de services est effectuée ». Monsieur Meuble semble donc s'appuyer sur cette règle. Toutefois, si le retard de livraison est dû au vendeur, vous pouvez invoquer une faute

dans l'exécution du contrat vous ayant causé un préjudice (article 1147 du code civil) du fait de l'augmentation de la TVA et négocier le remboursement du surplus lié à cette taxe. À moins que le vendeur puisse prouver que ce retard est lié à un événement de force majeure.

Alimentation

Le taux des acides gras trans

Dans votre article Haro sur les acides gras trans («60», n° 490, février 2014), vous laissez entendre que l'on trouve des acides gras trans (AGT) en quantité importante dans les biscuits.

La profession a été l'une des premières, en 1998, à prendre des mesures pour réduire significativement le taux d'AGT dans ses produits. Des milliers de recettes ont été revues au cas par cas. L'engagement était d'atteindre 100 % des produits à des niveaux d'AGT inférieurs à 1 g pour 100 g de produit fini d'ici la fin de 2011 (à l'exclusion des produits purs à plus de 20 % de beurre). Aujourd'hui, la teneur moyenne en AGT des biscuits et gâteaux se trouve très largement en dessous de cette recommandation de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses).

Ensuite, vous entretenez la confusion dans l'esprit du consommateur sur l'association AGT, hydrogénation et problème de santé. L'indication « matières grasses végétales hydrogénées » dans la liste des ingrédients n'est pas synonyme d'AGT. L'hydrogénation totale des matières grasses végétales ne conduit pas à la formation d'AGT. Seule l'hydrogénation partielle peut en produire. Néanmoins, compte tenu des progrès technologiques récents, il est tout à fait possible aujourd'hui de contrôler et de limiter à l'état de trace la production d'AGT durant ce procédé. Ce n'est donc pas un problème de santé publique.

Jean-Loup Allain,
secrétaire général
des Fabricants de biscuits
& gâteaux de France

Soldes

Des prix un peu "prise de tête"

Je sors d'un magasin Boulanger. Un ordinateur Samsung affiché avec un prix barré de 999,30 € est proposé en solde avec 250,30 € de remise. Soit 749 € soldé. Or, avant les soldes, ce magasin vendait ce produit 899 €. Le vendeur à qui j'ai posé la question me répond que la remise est faite au niveau national de Boulanger, et qu'ils peuvent ainsi afficher le prix de référence France, et non le prix avant soldes du magasin... Que doit-on penser de cette réponse? Anthony P., par courriel

60 millions Selon l'arrêté du 31 décembre 2008 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur, le prix de référence (ou prix barré) sur laquelle la remise est calculée ne peut pas excéder le prix le plus bas effectivement pratiqué par le magasin au cours des trente derniers jours précédant le début des soldes. Mais le vendeur peut aussi utiliser le prix conseillé par le fabricant, sous réserve que ce prix soit couramment pratiqué par les autres distributeurs. Ici, Boulanger a choisi d'appliquer la remise sur le prix conseillé par Samsung dans le réseau national.



Location

Des cartons pour un logement confortable

Je loue à un organisme HLM qui désire faire des travaux : changer les fenêtres, la douche, le lavabo et les sols. Il veut que je déménage dans un appartement choisi par ses soins pendant la durée des travaux, qu'il estime au minimum à un mois et au maximum à deux mois. Il prendra le déménagement et le réaménagement à ses frais, mais je devrai payer l'électricité dans le nouveau logement et faire le changement d'adresse pour un à deux mois. Puis-je refuser de quitter mon logement ? Il menace de ne pas réaliser les travaux si je ne déménage pas. Je voudrais savoir ce que dit la loi.

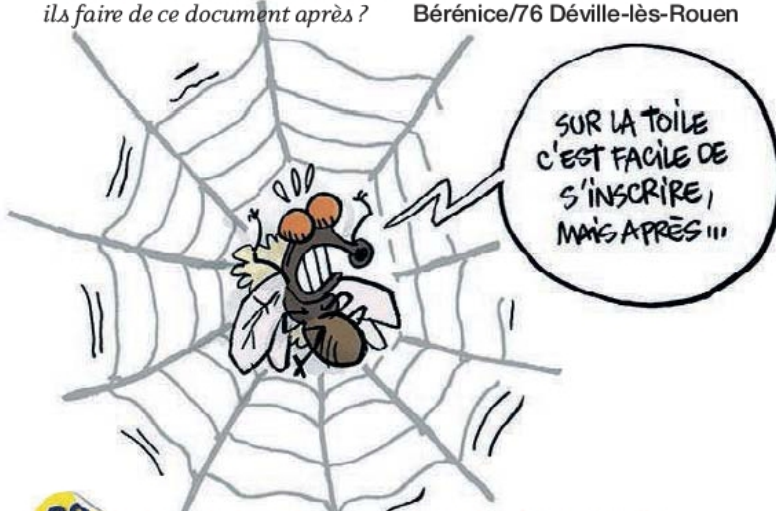
Madeleine L., par courriel

60 millions Vous ne pouvez pas vous opposer aux travaux que le bailleur souhaite entreprendre, même si ceux-ci impliquent un déménagement. L'article 1724 du code civil prévoit que « si, durant le bail, la chose louée a besoin de réparations urgentes et qui ne puissent être différées jusqu'à sa fin, le preneur doit les souffrir, quelque incommodité qu'elles lui causent, et quoiqu'il soit privé, pendant qu'elles se font, d'une partie de la chose louée ». L'organisme HLM est donc dans son droit. Il est difficile de lui reprocher de vouloir améliorer la qualité et le confort de votre logement. Mais si ce déménagement ne vous convient vraiment pas (problèmes de santé, solution de relogement inadaptée...), vous devez vous tourner vers l'association qui représente les locataires de votre immeuble auprès du bailleur. Cette dernière a normalement été consultée sur ces travaux d'amélioration et pourra peut-être vous aider à négocier avec le bailleur.

Vente à distance

Une demande protectrice

Je souhaite supprimer un compte client du site marchand Ldlc.com. Pour cela, on me demande une pièce d'identité pour confirmer que je suis bien détentrice du compte à clôturer. Est-ce légal ? Et que vont-ils faire de ce document après ? Bérénice/76 Déville-lès-Rouen



60 millions La demande de ce site de vente en ligne est tout à fait légale et conforme à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Le décret du 20 octobre 2005 pour l'application de cette loi spécifie d'ailleurs à l'article 92 que les demandes écrites pour exercer son droit d'accès et de suppression

de ses données personnelles « sont signées et accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du titulaire ». L'entreprise doit conserver la photocopie de votre carte d'identité pendant trois ans pour justifier du respect de ces règles, en cas de contrôle ou de contestation.



Chaque mois, Madame 60 nous livre son histoire, ses humeurs, ses galères de consommatrice. Ce mois-ci, elle nous conte le désarroi de sa mère face aux nouvelles technologies qui facilitent notre quotidien tout en brisant le lien social.

Le bloc-notes de Madame 60



Tu as remarqué, à la boulangerie ? » C'est ma mère qui parle. Nous sommes dans ma voiture, de retour d'un petit séjour à Paris, un plaisir qu'on s'offre au moins une fois par an. On dort chez mon cousin Jean-Yves, on va voir une pièce de théâtre, on se fait une expo et surtout on se promène dans les magasins... « Tu parles de cet appareil coffrefort pour rendre la monnaie ? Oui, je trouve ça ingénieux. Tu as entendu la boulangère, elle dit que ça lui fait gagner du temps. Pour les clients, ce n'est pas mal non plus, finalement, puisque le boîtier affiche le montant qu'il reste à régler. – Tu trouves ça bien, de ne plus pouvoir discuter avec la boulangère, avec cet énorme engin sur le comptoir ? – Tu exagères, maman, rien ne t'empêche de tenir une petite conversation ! – Oui, comme tout à l'heure au péage, lorsque tu as bien bavardé avec le guichetier de l'autoroute ? – Qu'est-ce que tu racontes ? J'ai payé directement avec ma carte. Tout est automatisé depuis un moment, maintenant ! – C'est bien ce que je dis. Et quand tu prendras de l'essence tout à l'heure, c'est un robot qui te parlera. Et samedi, lorsque tu iras à la Poste

pour un recommandé, il y a aura peut-être des êtres humains, mais ils te diront d'aller à la machine. Même les timbres, ils n'en donnent plus ! – Si je te ne connaissais pas aussi bien, je te traiterais de ringarde, maman.



– Ringarde ? Non mais franchement, tu as vu ce qui s'est passé à la station de métro ? Il y a un agent au guichet dont le travail consiste à dire aux clients d'acheter leurs tickets à la machine ! C'est un progrès, ça ? – Bon, okay pour le métro. Mais avoue que c'est pratique de ne plus faire la queue à la Poste. – Bientôt, on fera la queue devant les engins, avec des usagers comme moi qui ne sauront pas toujours s'en servir. Ça devient angoissant, toutes ces machines partout. Au supermarché, tu as

des caisses sans caissière maintenant ! » Souvent, nous sommes d'accord, ma mère et moi. Je finis par comprendre que son agacement cache quelque chose. « Qu'est-ce qui te tracasse, maman ? » – En fait, le chèque de Jean-Yves, j'aimerais bien l'encaisser demain. – Tu as des soucis financiers ? – Non mais à la banque, ils ont installé de nouvelles machines. » Le lendemain midi, je retrouve ma chère mère devant son agence. « Excuse-moi, je suis ridicule. Mais je connais bien la petite au guichet, j'aime discuter avec elle. Et elle aussi, je crois. Ça m'embête de perdre ça. » On entre, on salue la "petite" qui, en effet, nous demande de déposer le chèque avec le nouvel automate. C'est simple, il suffit de suivre le guide en appuyant sur l'écran tactile. Maman est conquise : « En plus, on peut demander une copie du chèque. » Entre-temps, la "petite" a disparu dans les bureaux. Ma mère a raison : des conversations, il n'y en aura plus. »

Par courrier : 60 Millions de consommateurs, Madame 60, 18 rue Tiphaine, 75732 Paris Cedex 15. Par e-mail : 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 R. 531-2 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 60.

→ 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.

Dans le prochain numéro

En kiosque le jeudi 24 avril et en version numérique dès le mardi 22 avril sur www.60millions-mag.com

BEAUTÉ

DOSSIER

Mincir

Faut-il croire aux promesses des appareils minceur et autres vêtements aminçissants ? Nous avons testé leurs performances, à l'aide d'un panel d'utilisatrices.



ÉQUIPEMENT



ESSAI

Taille-haies

Performances de coupe sur les branches fines et sur les branches épaisses, bruit, commodité d'emploi... Notre essai comparatif de dix taille-haies électriques.

I. HOOTON/SPL/PHANIE - THINKSTOCK - BURGER/PHANIE

LOISIRS

ESSAI

Montres pour le jogging

Pour réussir vos entraînements et votre remise en forme, notre comparatif de douze montres et quatre applis pour smartphone.



SERVICE PUBLIC



ENQUÊTE

L'avenir de La Poste

Face à l'effondrement du volume de courrier, La Poste doit s'adapter. Hausse de prix, réduction du service... Les usagers vont-ils en pâtir ?

Code QR, mode d'emploi



Certaines pages du magazine comportent un code QR (Quick Response) permettant d'accéder rapidement à un contenu multimédia via un téléphone mobile. Pour "flasher" un de ces codes, une application spécifique est nécessaire. Vous pouvez la télécharger sur votre boutique d'applications : App Store, Google Play store (Android Market), etc.

60 est aussi sur tablettes

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

Ne manquez pas notre hors-série



En vente chez votre marchand de journaux
et en version numérique
sur www.60millions-mag.com et sur iPad