

60 millions

de consommateurs

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Essai



MIEL

De bonnes surprises
et quelques ratés

Enquête

**Non aux check-up
santé XXL !**

Enquête

Des détachants
pas toujours
intéressants



Étude

**SINISTRES HABITATION
LES GALÈRES
DES ASSURÉS
DOIVENT CESSER**

POÊLES ANTIADHÉSIVES

Avec précaution !



10 RÉFÉRENCES TESTÉES

Essai

- Les plus sûres et performantes
- Le « sans PFOA » pas forcément vrai
- Ne pas les utiliser abîmées

QUI SOMMES-NOUS ?

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

INC

INSTITUT NATIONAL
DE LA CONSOMMATION

NOS VALEURS

INDÉPENDANCE

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

EXPERTISE

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

PROXIMITÉ

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

Essais mode d'emploi

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

Dans les coulisses de 60



Les poêles à rude épreuve !

1 On vérifie d'abord l'uniformité de la température du fond de la poêle à l'aide d'une caméra thermique. **2** On contrôle ensuite la résistance à la corrosion du revêtement avec un mélange acide (tomates, sel et riz), que l'on porte à ébullition pendant vingt minutes, trois fois par jour, cinq jours consécutifs. **3** On regarde enfin la résistance à l'abrasion du revêtement avec une machine effectuant un va-et-vient avec un tampon peu abrasif.



RETROUVEZ-NOUS en streaming sur France 5 dans le « Mag santé » du 19 décembre présenté par Jimmy Mohamed. Notre journaliste, Sophie Coisne, y évoque les moyens et dispositifs possibles pour dormir que l'on trouve dans notre HS Sommeil, n° 226.

VOUS AIMEZ LES PANETTONES !

Notre article de dégustation consacré aux panettones a compté parmi les plus lus sur

notre site 60millions-mag.com en fin d'année. C'est la première fois que nous enquêtons sur cette spécialité italienne, que l'on retrouve désormais en nombre dans les enseignes de grande distribution au moment des fêtes, précédant les traditionnelles galettes.





J. DULEY

SYLVIE METZELDARD
Rédactrice en chef

Sinistre et cynisme

Un dégât des eaux, un cambriolage, une toiture envolée... Subir un sinistre est souvent synonyme de double peine. Non seulement, il faut faire face au désagrément subi et à ses conséquences, mais il faut souvent, en plus, se battre pour se faire indemniser.

À croire que tout est fait pour nous décourager ou nous faire passer pour des assurés pas trop honnêtes. Comment ça, ce salon un peu grand a été déclaré et garanti pour une seule pièce, alors que vous auriez dû payer

pour deux depuis des années ? Vlan, fausse déclaration ! Et vous vous voyez appliquer alors « la règle proportionnelle ». Le risque constaté n'étant pas conforme au risque déclaré, on va ronger vos indemnités...

Ceci est loin d'être le seul désagrément des sinistrés : dossiers qui traînent en longueur sans explication valable, dommages minimisés, expertises bâclées, les témoignages reçus à la

rédaction régulièrement interrogent.

À quand des garanties pour que les assurés profitent d'une réelle visibilité sur le traitement de leur dossier ? Le droit d'avoir accès au rapport d'expertise ? La possibilité de faire venir un expert chez soi quand les dommages dépassent un certain seuil ? Avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf) qui a travaillé avec nous sur le dossier que vous allez découvrir, nous proposons une douzaine de points d'amélioration pour que sinistre et cynisme ne fassent plus la paire. Des améliorations d'autant plus indispensables que les assurances vont coûter encore plus cher. ●



À quand des garanties pour que les assurés profitent d'une réelle visibilité sur le traitement de leur dossier ?



**RESTONS
CONNECTÉS !**



60millions-mag.com

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



**/60millions
deconsommateurs**

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



@60millions

Le fil du consommateur averti.

@alerte_rappel60

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

60
millions
de consommateurs

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

Directeur de la publication :
Olivier Dailly

Rédactrice en chef :
Sylvie Metzeldard

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

Directrice artistique :
Emmanuelle Mondor

Secrétaire générale de la rédaction :
Martine Fédor

Rédaction :
CHEFS DE RUBRIQUE :
Patricia Chairopoulos, Fanny Guibert,
Lionel Mugaing, Amine Meslem
(hors-séries), Adélaïde Robert,
Adrian de San Isidoro

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

MAQUETTE : Valérie Lefeuve
(première rédactrice graphiste)

RESPONSABLE PHOTO :
Céline Derceux

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

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

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

**Chef adjoint du centre d'essais
comparatifs :** Antoine Haentjens

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

**Contact dépositaires, diffuseurs
et réassort :** Destination média,
Tél. : 01 56 82 12 06

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

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

Photogravure : Key Graphic

Impression : groupe Maury
Imprimé sur papier : Leipa Lux



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

Distribué par : MLP

Dépôt légal : janvier 2025

Commission paritaire : 0927 K 89330

ISSN : 1267-8066

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


 Carton rouge

Remboursez ! Chez Kosbiotic, c'est très restrictif

Le constat

Sur son site, Kosbiotic avance un « satisfait ou remboursé ».

Le problème

Il faut rendre les produits non utilisés, donc non déballés.

La conséquence

La marque refuse tout remboursement pour cette raison.

Souhaitant perdre quelques kilos, Mathilde*, l'une de nos lectrices, est tentée par les promesses des compléments alimentaires Kosbiotic. Les avis consommateurs dithyrambiques sur Trustpilot achèvent de la convaincre, d'autant plus que la marque, sur sa page d'accueil, certifie : « Votre satisfaction garantie ou nous vous remboursons. » Elle commande donc un mois de cure de leur produit phare, Slim my body, pour la somme de 45 €. Sa formulation, réunissant « une souche probiotique brevetée, la Bifidobacterium lactis B420, l'algue brune Fucus vesiculosus, ainsi que des prébiotiques et des postbiotiques », promet une triple action « ventre plat, perte de poids, flore intestinale ».

UNE PROMESSE INTENABLE

La boîte de trente gélules terminée, le résultat est loin d'être probant, voire nul. Malgré l'annonce de « 88 % d'utilisatrices qui ont eu des effets positifs dès les deux premières semaines ». Déçue, Mathilde demande à récupérer son argent, conformément à l'engagement de Kosbiotic. Las. « Je leur ai écrit plusieurs fois pour obtenir gain de cause mais ils ne me répondaient pas. J'ai donc choisi de les interpeller sur Facebook et ils m'ont banni de leur page. » Mail, Instagram... Silence radio. Et les commentaires négatifs semblent systématiquement supprimés. Kosbiotic finit par lui répondre : elle refuse tout remboursement. Contactée par « 60 », la marque, détenue par la société Nuimpulse,

reste droite dans ses bottes : « Nous remboursons toute boîte qui est non entamée. » Mais où trouver cette précision, d'importance ? « Les conditions sont visibles sur la page Livraisons et retours ainsi que dans nos conditions générales de vente (CGV). » Mais pas sur la page d'accueil. Autrement dit, oubliez la promesse « satisfait ou remboursé ». Et notamment pour qui achète une cure mensuelle : celle-ci est conditionnée dans un seul flacon, que l'on devra inévitablement ouvrir pour l'utiliser... L'entreprise ne voit pas les choses de la même façon : « Vous avez commandé deux boîtes et n'êtes pas satisfaite, vous pouvez nous renvoyer la boîte non entamée pour remboursement, même après le délai légal de rétractation. » Nous serions donc plus en présence d'un satisfait ou remboursé... partiellement.

LES MÉDIATIONS SE PERDENT

Face au refus de remboursement, Mathilde fait appel au médiateur de la consommation dont les coordonnées figurent, comme il se doit, sur le site du marchand. Interrogé par « 60 », le médiateur concerné affirme avoir envoyé à la société Kosbiotic la demande

de médiation de Mathilde comme plusieurs autres... mais que toutes sont restées lettre morte.

De son côté, le service client de Kosbiotic affirme, au moment où nous écrivons ces lignes, n'avoir reçu aucune demande de la sorte. Problème de boîte mail ou mauvaise foi ? Le doute est permis. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS



CE QUE DIT LA LOI
Article L.121-2 du code de la consommation : « Une pratique commerciale est trompeuse lorsqu'elle repose sur des allégations de nature à induire le consommateur en erreur sur le traitement de ses réclamations et de ses droits. »

*Le nom a été modifié



SOMMAIRE

N° 610 / FÉVRIER 2025

DIRE / RÉAGIR / REVENIR

Le regard de «60» sur l'actualité de la consommation	p. 6
Arnaques en ligne : 17Cyber à la rescousse.....	p. 6
Lavage nasal : Méfions-nous de TikTok.....	p. 6
Tri des biodéchets : On en est encore loin !.....	p. 7
Bonus vélo : Fin des aides de l'État.....	p. 7

À la une

Poêles antiadhésives

Des précautions s'imposent.....	p. 8
L'inox, pour cuisiner autrement.....	p. 15

ALIMENTATION & SANTÉ

Toutes les infos sur la nutrition, les problématiques de santé, la beauté	p. 16
Essai	
Miels : De bonnes surprises et quelques ratés.....	p. 19
Zoom	
Téléconsultation : Des cabines controversées.....	p. 25
Enquête	
Pistolets de massage : gare aux blessures !.....	p. 26
Enquête	
Prévention : Non aux check-up santé XXL !.....	p. 28

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

Toutes les infos sur l'équipement de la maison, le high-tech, les transports et les loisirs	p. 32
Pratique	
Permis en ligne : Les points à examiner avant de s'inscrire.....	p. 34
Zoom	
Passport digital : Darty va un peu vite.....	p. 39
Enquête	
Linge : Des détachants pas toujours intéressants.....	p. 40
Enquête	
Téléphone modulaire : Est-ce que ça vaut le coup ?.....	p. 44

ARGENT & LOGEMENT

Toutes les infos sur la gestion de vos dépenses, votre habitation et vos droits de consommateur	p. 46
Enquête	
Sinistres habitation : Ça doit changer !.....	p. 48
Coaching	
Mon appartement a été complètement inondé.....	p. 54
Zoom	
Placements : L'épargne salariale élargie.....	p. 57
Enquête	
Énergie : Des kits solaires bientôt interdits ?.....	p. 58
Ne vous laissez pas faire	
Récupérez votre dépôt de garantie.....	p. 61



Courriers, courriels,

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

La flèche de Madame 60

Soupe à la grimace.....	p. 66
-------------------------	-------

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

Retrouvez-nous
chaque samedi
dans "franceinfo: conso"

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

Vous voulez vous abonner : voir page 56

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

Le programme des émissions
Consomag diffusées sur France 2,
France 3, France 4, France 5
et France Info : voir page 38

DIRE RÉAGIR REVENIR

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

par PATRICIA CHAIROPOULOS, FANNY GUIBERT, LIONEL MAUGAIN, ADÉLAÏDE ROBERT ET ADRIAN DE SAN ISIDORO



Arnaques en ligne 17Cyber à la rescousse

Vous avez été victime d'une arnaque en ligne ? Escroquerie financière, chantage amoureux, faux site internet ou hameçonnage, piratage de messagerie, harcèlement... Pour alléger le stress et parfois la culpabilité liés à ce type de situation, un guichet unique de prise en charge des victimes : 17cyber.gouv.fr est désormais mis en place. Équivalent numérique du 17, ce dispositif du ministère de l'Intérieur et de cybermalveillance.gouv.fr permet aux victimes d'être accompagnées dans leurs démarches : après un premier diagnostic, elles peuvent être orientées vers les différentes plateformes de signalement (Percival pour les fraudes à la carte bancaire, Pharos en cas de contenu illicite...). Selon la gravité de l'atteinte subie, les victimes peuvent être mises en relation par chat avec un policier ou un gendarme pour recevoir des conseils de première urgence et être guidées dans leur dépôt de plainte. ●

Rectificatif Dans notre article consacré aux hausses à La Banque postale (n° 608, décembre 2024), nous indiquions que les frais de tenue de compte passaient de 18 à 20,40 €. Cette augmentation touchera les deux millions de clients qui ont un compte courant sans avoir de forfait et non l'ensemble des vingt millions de clients comme indiqué. ●

Énergie

Un collectif milite pour un label vert

Quatre fournisseurs d'énergie verte, Enercoop, Ileek, Octopus Energy et Volterres se sont réunis dans un collectif, fin 2024, pour promouvoir les offres labellisées VertVolt. Ce label, décerné par l'Agence de la transition écologique (Ademe), permet de distinguer des offres garantissant que le fournisseur achète de l'électricité renouvelable produite en France avec les certificats associés.

Le collectif dénonce l'opacité qui règne au sein des offres vertes. Il souhaite que le label obtienne une reconnaissance



légale pour améliorer sa notoriété, sur le modèle du Label rouge en alimentation. Il propose de faciliter le financement de nouveaux moyens de production et de développer des offres pour les consommateurs qui habitent à proximité d'installations. ●

Lavage nasal

Méfions-nous de TikTok

Les réseaux sociaux promeuvent des méthodes de lavage de nez pour nourrisson potentiellement dangereuses. Un collectif de fabricants d'unidoses (Gilbert, Gifrer, Unither) s'est inquiété, fin décembre, de voir des vidéos montrant des lavages réalisés avec de grosses seringues réutilisables et des flacons de sérum. Un article paru en août 2024 dans le *Journal de pédiatrie et de puériculture*, qui reconnaît la difficulté de maîtriser la bonne pression d'injection avec une seringue mais ne l'interdit pas, insiste sur le choix d'un dispositif avec marquage CE, d'une solution de NaCl commerciale (et non faite maison). Il recommande de limiter le volume injecté à 2,5 ml avant 6 mois et 5 ml au-delà pour éviter les risques d'otites, les douleurs et autres effets indésirables d'un lavage mal conduit. ●





Tri des biodéchets On en est encore loin !

Malgré la loi qui impose aux collectivités d'organiser le tri à la source des biodéchets, une enquête de l'ONG Zéro Waste France constate un retard considérable. En cause ? Le manque de moyens humains et financiers.

Normalement, depuis le 1^{er} janvier 2024, les collectivités territoriales sont tenues de mettre en place un système de tri à la source des biodéchets, inscrit dans la loi Anti-gaspillage du 10 février 2020. En sachant que la collecte en porte-à-porte doit être privilégiée par rapport à la collecte partagée (telle que les composteurs de quartier). Six mois plus tard, à peine 40 % des Français disposaient d'un de ces dispositifs, selon les chiffres alors communiqués par le ministère de la Transition écologique. Mais qu'en est-il au bout d'un an ? Pour faire le point, l'association Zero Waste France a sollicité son réseau.

ABSENCE D'ÉQUIPEMENTS

« La situation ne semble guère avoir évolué, note Noémie Brouillard, chargée de recherche pour l'ONG. D'après les témoignages recueillis, trois facteurs expliquent ce retard : l'insuffisance des moyens financiers alloués, le manque d'équipements et le défaut de sensibilisation des citoyens. »

Si la solution la plus répandue est, pour l'heure, le compostage partagé, un bénévole du groupe local Zero

Waste de Saint-Quentin-en-Yvelines (78) explique que « le manque de techniciens pour les sites non pris en charge par les associations bénévoles est criant ». Par ailleurs, certaines communes n'ont tout simplement pas installé d'équipements, notamment par manque d'intérêt pour la démarche... « Il faut dire que cette obligation légale n'est pas associée à un objectif en termes de quantité de biodéchets recueillis, ni même de contrôle », déplore Noémie Brouillard.

DES FONDS EN BAISSSE

Et même lorsque les solutions de tri existent, les usagers ignorent souvent leur existence ou ne comprennent pas leur utilité. Pour Zéro Waste France, le problème numéro 1 tient à la carence de moyens accordés par l'État aux collectivités. D'autant que le Fonds vert, mis en place pour investir dans des équipements et dans l'accompagnement au tri « a été réduit de 20 % en avril 2024 et doit encore être réduit pour 2025 ! » Outre un renforcement du financement, l'ONG appelle à une campagne nationale pour informer les citoyens et les collectivités sur l'importance de ce geste de tri à la source. • P.C.

MIS À L'AMENDE !



611 MILLIONS D'EUROS. Douze géants de l'électroménager, dont Darty, LG, Whirlpool, Miele, Electrolux et SEB, ont été condamnés par la Haute Autorité de la concurrence à partager cette amende record pour s'être entendus afin de maintenir des « prix de vente élevés » entre février 2007 et décembre 2014 ! Certains vont faire appel.

50 MILLIONS D'EUROS.

La Commission nationale de l'informatique et des libertés a puni l'opérateur Orange pour avoir diffusé des publicités par mail. Une prospection directe qui requiert le consentement des destinataires, et n'est jamais recueilli dans ce cadre.

45 000 €. L'influenceur Jaouad Daoui a été sanctionné par la Répression des fraudes pour pratique commerciale trompeuse. Ses torts ? Avoir effectué des placements de produits sans indiquer l'intention commerciale et promu un jeu faisant miroiter un enrichissement rapide.



Bonus vélo Fin des aides de l'État

Après le 14 février, l'aide nationale à l'achat d'un vélo disparaît. Cette aide, destinée aux foyers modestes, permettait de toucher jusqu'à 400 € pour un vélo électrique et jusqu'à 2 000 € pour un cycle pliant, allongé ou cargo. Exit aussi la prime de reconversion allant jusqu'à 3 000 €, accordée pour encourager le passage de la voiture au vélo. Heureusement, les aides régionales, départementales ou municipales sont encore nombreuses. ●

À LA UNE Poêles antiadhésives

Des précautions s'imposent

Capables de cuire les aliments les plus délicats sans ajout de matière grasse, les poêles antiadhésives sont devenues les alliées d'une cuisine saine. Sauf lorsque leur revêtement contient des PFAS, alors que les fabricants jurent qu'il en est dépourvu.

Contre vents et marées, la poêle antiadhésive fait toujours partie des ustensiles incontournables de la cuisine. Lancée au milieu des années 1950, elle a conquis des générations de consommateurs, séduits par ses propriétés quasi miraculeuses. Grâce à son revêtement en PTFE, le fameux Téflon, rien ou presque n'y adhère. Les crêpes s'envolent d'un petit coup de poignet, les filets de poisson, œufs au plat et autres aliments délicats glissent à sa surface, et un simple coup d'éponge suffit à les nettoyer. Elles sont devenues plus populaires encore, lorsqu'il est apparu indispensable de réduire notre consommation de graisses. Mais soudain,

patatras, le divin accessoire serait empoisonné ! Plus précisément, la couche antiadhésive contiendrait du PFOA, une substance chimique de la famille des PFAS, utilisée lors du processus de fabrication du PTFE.

LES PFAS, SURNOMMÉS POLLUANTS ÉTERNELS

Or, des études ont confirmé sa dangerosité pour les organismes vivants : augmentation du risque de cancer du sein, diminution de la réponse immunitaire à la vaccination, troubles hépatiques, baisse de la fertilité... En 2020, les instances internationales ont proscrit la fabrication et l'usage du PFOA. Fin de l'histoire ? Pas sûr car faute de pouvoir utiliser



cette substance chimique, indispensable à la polymérisation du Téflon, les industriels se sont tournés vers d'autres PFAS, habilement renommés pour éviter tout amalgame : ADONA, F-53B, Gen-X ont remplacé le PFOA.

Mais déjà, des études montrent qu'ils pourraient constituer un risque pour la santé humaine. Les PFAS sont aussi surnommés les polluants éternels en raison de leur persistance durant des décennies, voire des siècles dans l'environnement.

Les PFAS peuvent persister durant des décennies.

On en trouve jusqu'aux pôles et au fond des océans, et dans la plupart des organismes vivants ! Et pour cause, ils sont partout, depuis les produits de beauté jusqu'aux mousses anti-incendie, en passant par les peintures et emballages alimentaires. Contactée à ce propos, l'Agence de la transition écologique, (Ademe), nous a confirmé que les poêles PTFE usagées ne font l'objet

d'aucun traitement spécifique ; la couche antiadhésive, très fine, se retrouverait dans les déchets de production, à l'issue du processus de recyclage métallurgique.

D'AUTRES PROCÉDÉS DONT ON NE SAIT PAS TOUT

➤ Mais alors, pourquoi les autorise-t-on dans les ustensiles de cuisine ? Eh bien parce que si les PFAS sont indispensables à la conception du revêtement PTFE, ils ne sont pas censés s'y trouver, une fois le processus terminé ! Du moins si la fabrication est maîtrisée, et les résidus scrupuleusement éliminés.

✓ Les résultats de notre essai

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

					
	Tefal Excellence	Ikea Hemkomst	Cristel Exceliss+	Greenpan Torino - Infinity	Aubecq Evergreen in white
• Prix indicatif	52 €	20 €	95 €	50 €	75 €
• Diamètre intérieur mesuré	20,1 cm	19,1 cm	17,6 cm	20,5 cm	18,5 cm
• Poids	1 027 g	908 g	969 g	883 g	915 g
Performances générales (70 %)	+++	++	++	++	++
Praticité (10 %)	+++	+++	+++	+++	+++
• Ergonomie (poids, longueur poignée...)	++	++	++	+++	++
• Résistance de la poignée	+++	+++	+++	+++	+++
Performances (60 %)	+++	++	++	++	++
• Anti-adhérence à neuf	+++	+++	+++	+++	+++
• Anti-adhérence après vieillissement	+++	+++	++	+	--
• Résistance à l'abrasion	+++	+++	++	+	--
• Résistance à la corrosion	+++	+++	+	+	+++
• Distribution de chaleur	+++	--	+++	+++	++
Revêtement et migrations aux denrées (30 %)	++	+++	++	++	++
Migration de composés indésirables (15 %)	+++	+++	++	++	++
• Migration de composés perfluorés à neuf	+++	+++	++	++	++
• Libération de métaux à neuf	+++	+++	+++	+++	+++
PFAS dans le revêtement (15 %)	++	+++	+++	+++	+++
• Vérification de l'allégation "sans PFOA"	Vrai	Vrai	Vrai	Pas d'allégation	Pas d'allégation
• Vérification de l'allégation "sans PFAS"	Pas d'allégation	Vrai	Pas d'allégation	Faux(*)	Pas d'allégation
NOTE GLOBALE (100 %)	17,5/20	17/20	15,8/20	15,7/20	14,5/20

(*) L'allégation "sans PFOA" ou "sans PFAS" s'est révélée fautive.

puleusement récupérés et traités pour éviter toute contamination de l'environnement. Car c'est bien par ce biais que ces substances causent le plus de dégâts.

➤ **Par analogie, on peut comparer les PFAS à de la colle** qui serait employée pour assembler les pièces d'un objet à l'équilibre précaire, mais qui serait dissoute une fois l'ouvrage terminé. Cela étant dit, de nombreux consommateurs rechignent désormais à utiliser ces ustensiles de cuisine, de peur d'absorber ces composés résiduels, s'ils venaient à migrer vers la nourriture lors de la cuisson.

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

- **Pour mesurer la résistance à l'abrasion**, une machine munie d'un tampon faiblement abrasif humecté de liquide vaisselle a réalisé sept séries de 500 mouvements de va-et-vient.

- **L'antiadhésion** a été étudiée en alternant cinq fois la cuisson d'une crêpe avec un test d'abrasion de 500 cycles d'allers et retours. Le décollement

a été évalué selon un système normé.

- **Un mélange acide de tomates, sel et riz a été cuit trois fois par jour, cinq jours de suite** durant vingt minutes à ébullition. La poêle a été lavée deux jours après le dernier cycle, et les signes d'altération, cloques, décollements et traces de corrosion du revêtement ont été consignés.

- **La migration de PFAS dans les aliments, (64 PFAS ciblés)** à partir d'une poêle neuve, a été mesurée à l'aide d'un protocole qui simule ce processus.

- **Après extraction mécanique du revêtement**, une analyse des 36 PFAS les plus connus et les plus préoccupants a été réalisée, ainsi qu'une analyse du fluor organique total.

PHOTOS PRODUITS : F. POINCELET/«60»

				
Le Creuset Les Forquées	Zuofeng Poêle à frire	Espace Cuisine Professionnel Greblon Non-Stick C3+	Zanetti Pietra rara	Beka Mandala
129 €	26 €	50 €	23 €	45 €
17,6 cm	18,1 cm	18,1 cm	17 cm	15,7 cm
954 g	794 g	838 g	490 g	1 173 g
++	++	+	--	--
+++	+++	+++	+	+++
++	+++	++	+++	+
+++	+++	+++	--	+++
+	++	+	--	--
+++	+++	+++	--	+
+	+	--	--	--
+	+	--	--	--
+	+	--	+++	--
+++	+++	+	+	--
++	-	++	+	--
++	++	+++	+++	--
++	++	+++	+++	--
+++	+++	+++	+++	+++
+	--	-	--	--
Pas d'allégation	Faux ^(*)	Faux ^(*)	Faux ^(*)	Pas d'allégation
Pas d'allégation	Pas d'allégation	Pas d'allégation	Pas d'allégation	Faux ^(*)
14,4/20	13,4/20	12/20	7,8/20	5,8/20

➤ **Une crainte que les industriels n'ont pas tardé à exploiter**, en proposant des poêles munies d'un revêtement en céramique. Composé essentiellement de silice, ou de carbone-silice pour les céramiques sol-gel, ce revêtement offrirait les mêmes propriétés antiadhésives que le PTFE, les PFAS en moins. Le souci, c'est que les fabricants ne précisent pas la nature des produits employés pour lier les composés minéraux.

➤ **Bien que la céramique sol-gel puisse devenir hydrophobe** avec un procédé complémentaire, les fabricants de poêles en pierre ou céramique, vendues en grandes surfaces ou en ligne, ne précisent pas les produits utilisés. Quelles substances ajoutent-ils pour leur conférer des propriétés antiadhésives ?

RECHERCHE DES PTFE DANS LES CÉRAMIQUES

Dans le cadre du dossier, nous avons d'abord voulu nous assurer que les poêles antiadhésives PTFE ou céramiques vendues en 2025, ne présentent aucune trace de PFOA, son usage étant interdit depuis cinq ans.

➤ **Nous avons également traqué la présence d'autres substances** jugées préoccupantes ou dangereuses, et régies par le règlement



Reach de l'Union européenne, tels que les PFOS, PFNA et autres PFHxS. Ce qui importe, au-delà de leur présence, c'est de s'assurer que ceux qui subsisteraient ne puissent entrer en contact avec les aliments.

➤ **Nous les avons traqué dans le produit neuf**, en simulant la cuisson d'aliments dans des conditions permettant de provoquer leur migration. Un traitement éloigné de ce que subiront les ustensiles dans le cadre d'une utilisation normale mais reproduisant les effets d'une utilisation à moyen terme.

LES RÉSULTATS DE NOS ANALYSES

Bonne nouvelle, aucun n'a présenté de non-conformité par rapport aux seuils réglementaires actuels.

➤ **Cependant, du 6:2 FTS, une substance présentant un risque**

Les limites des poêles antiadhésives

• **C'est une évidence, la poêle antiadhésive est l'ustensile le plus efficace pour faire sauter des crêpes.** Nos tests prouvent que l'on y parvient sans ajouter la moindre matière grasse. En revanche, elle montre ses limites dès qu'il s'agit d'aborder la cuisson à haute température.

• **Il est en effet déconseillé de les surchauffer,** au risque de dégrader la surface, même si certains modèles sont plus tolérants que d'autres. En outre, la conception du revêtement empêche les aliments d'accrocher la surface. Or, cette étape est essentielle pour obtenir

une croûte caramélisée sur les viandes, ou concentrer les sucs qui s'en échappent.

• **De la même manière, faire sauter des légumes** donne de moins bons résultats. Surtout les produits surgelés, qui perdent beaucoup d'eau, qu'il faut évaporer rapidement pour qu'ils conservent leur croquant.

présupposé d'effets graves sur les organes a été décelé, en quantité infime (traces), dans les poêles Cristel, Le Creuset, Zuofeng, Aubecq et Greenpan. C'est la raison pour laquelle ces produits sont notés seulement "Bon" dans notre tableau.

➤ **Plus préoccupant, la poêle Beka,**

en céramique antiadhésive, présentait un niveau de 6:2 FTOH nettement plus important. En dessous du seuil réglementaire, mais suffisamment préoccupant pour être sanctionnée par un "Très insuffisant".

➤ **À mesure de l'utilisation d'une poêle, le revêtement est altéré.**

Cela se traduit par une baisse des propriétés antiadhésives, nous en reparlerons, mais aussi par un risque accru d'ingestion de microparticules qui entrent dans sa composition. En ce qui concerne le PTFE, rappelons qu'en l'état actuel des connaissances, il n'est pas nocif en tant que tel. Il en va tout autrement des PFAS et autres composés qui peuvent encore s'y trouver à l'issue du processus de fabrication.

NOTRE TEST VA PLUS LOIN QU'EN 2022

Pour les identifier, nous avons extrait mécaniquement le revêtement antiadhésif de chaque produit. Nous y avons recherché 36 des PFAS les plus employés dans l'industrie. Un test beaucoup plus précis que celui que nous avons réalisé en 2022, la technologie ne permettant alors de détecter qu'une demi-douzaine de ces composés. Cette fois, les résultats sont plus préoccupants.

➤ **La poêle Beka présente une teneur en PFHxA proche des seuils réglementaires** qui seront progressivement mis en place dans l'UE dès 2026. Mais l'ustensile montre aussi du PFBA, du PFPeA, soit cinq PFAS distincts dont certains à des teneurs importantes. Rappelons une fois encore qu'il s'agit d'une poêle céramique, estampillée d'un macaron "Sans PFAS".

➤ **Carton rouge, évidemment, qu'elle partage avec la Zuofeng** à revêtement granit, la Zanetti Pietra rara et la Espace cuisine professionnel. D'autant que ces trois produits montrent des traces de PFOA parmi d'autres PFAS, alors que les fabricants assurent le contraire !

➤ **Enfin, la poêle Le Creuset montre une très faible teneur en PFPeA et PFHxA**, à la limite du seuil de détection. En complément, sachez que la mention « Faux », figurant dans les deux dernières lignes du tableau, pointe les allégations trompeuses

Comment prolonger leur vie

Le revêtement antiadhésif est très fin et relativement fragile. Pour ne pas l'endommager, ne chauffez pas la poêle à vide et ne la surchauffez pas. Bien entendu, l'usage d'ustensiles métalliques est à proscrire. En fin de cuisson, ne passez pas la poêle sous l'eau froide, le choc thermique pouvant altérer le revêtement. Ne nettoyez pas la poêle à l'aide d'un tampon abrasif. Un lavage à l'eau savonneuse suffit pour éliminer les graisses résiduelles,

qui pourraient marquer durablement la surface. Si des aliments ont accroché malgré tout, vous pouvez utiliser une éponge en nylon pour les enlever, mais mieux vaut remplir la poêle d'eau avec un peu de liquide vaisselle et la laisser reposer toute une nuit. Ces conseils valent aussi bien pour les poêles en PTFE que celles à céramique sol-gel.



qui figurent sur l'emballage ou la fiche produit de certaines poêles.

En revanche, la mention « Pas d'allégation » ne garantit pas que le produit est exempt de PFOA ou PFAS. Rappelons que l'absence de preuves n'est pas la preuve de l'absence.

C'est la raison pour laquelle nous avons également mesuré le fluor organique total, qui permet de détecter la présence de PFAS inconnus. Et nous en avons découvert dans toutes les poêles, à l'exception de celle d'Ikea ! Rien n'indique, en l'état des connaissances actuelles, qu'ils présentent un risque sanitaire, mais c'est assez troublant.

➤ **Utiliser une poêle antiadhésive présentant de fortes rayures** ou des signes d'oxydation est une très mauvaise idée. En effet la couche sous-jacente contient des métaux qui ne sont pas conçus pour être mis au contact des aliments. De l'aluminium notamment, qui peut être relargué dans des aliments acides tels que certains légumes. C'est heureux, nos tests montrent une absence complète

Si votre poêle est abîmée, il ne faut plus l'utiliser. Jetez-la.

de migration des métaux sur les poêles neuves. Tous les produits obtiennent la mention "Très bien" sur ce point.

RÉSISTANCE À L'ABRASION, 4 MODÈLES PÉNALISÉS

➤ **À l'usage, en revanche, simulé par une succession de cycles de cuisson** d'un mélange acide et salé, certaines poêles affichent des signes d'oxydation. Rien de très problématique, sauf pour les modèles Beka et Espace cuisine professionnel.

➤ **La première montre des cloques** de plus d'un millimètre et la seconde, un détachement de son revêtement ; deux défauts que nous avons sévèrement sanctionnés. Ces poêles héritent de surcroît de la mention « Très insuffisant » à l'issue du test de



résistance à l'abrasion, aux côtés des Aubecq et Zanetti. Cette dernière, ainsi que la Beka sont, en outre, les seules à laisser apparaître le revêtement métallique après les 2 500 cycles d'usure. Rédhibitoire pour des raisons sanitaires bien sûr, mais aussi parce que la résistance de la couche antiadhésive est essentielle pour éviter que les aliments n'accrochent, même lorsqu'ils sont cuits avec peu, voire pas de matière grasse.

DES TESTS AVEC LA CUISSON DES CRÊPES

Pour juger leurs performances, nous cuissons d'abord une crêpe dans chaque poêle neuve, selon un procédé automatisé. À l'exception de la poêle Zanetti, et dans une moindre mesure de la Beka, tous les ustensiles neufs montrent d'excellentes aptitudes antiadhésives.

➤ **Ensuite, nous effectuons cinq tests d'abrasion** intercalés avec la cuisson d'une nouvelle crêpe. À l'issue de cette opération, c'est la poêle Ikea qui se place sur la première marche du podium. Un résultat remarquable, puisque ses propriétés antiadhésives après 2 500 cycles d'abrasion sont quasiment identiques à celles constatées sur le produit neuf. C'est d'autant plus surprenant qu'il s'agit d'une poêle céramique sol-gel, un revêtement considéré comme moins efficace que le PTFE. Tefal se classe deuxième, avec, là aussi, un excellent résultat. Après le dernier cycle, un léger effort mécanique s'avère nécessaire pour décoller la crêpe, mais seul un petit fragment reste accroché à la poêle.

➤ **La plupart des autres produits montrent une perte de l'anti-adhère**nce après le premier ou deuxième cycle d'abrasion, mais qui n'augmente pas jusqu'à la fin des tests. Au contraire, la situation s'aggrave à mesure des cycles pour la Aubecq et l'Espace cuisine professionnel qui



17/20

Ikea - Hemkomst - 20 €

C'est la poêle la moins chère de notre sélection, mais elle se classe deuxième du classement, tout juste derrière la Tefal, grâce à ses excellentes performances antiadhésives, sa robustesse et l'absence totale de PFAS dans son revêtement, la seule dans ce cas parmi tous les produits.

obtiennent, comme les Zanetti et Beka, la mention « Très insuffisant ».

➤ **En complément du test d'adhérence, nous avons mesuré la répartition de la chaleur** à la surface de la poêle durant la phase de chauffe, puis lorsque la température de 190 °C est atteinte, et enfin en phase d'usage.

UN ÉCART DE 50 °C POUR LA POÊLE IKEA

➤ **Ce test nous permet d'identifier un manque d'homogénéité du chauffage.** La surprise ne provient pas de la poêle Beka, depuis longtemps disqualifiée, mais de l'Ikea, qui affiche un écart de quasiment 50 °C entre le point le plus chaud et le plus froid, une fois la température de 190 °C atteinte. Un carton rouge sur ce point, mais que nous n'avons pas jugé rédhibitoire. En effet, si l'on poursuit la chauffe, la température de surface finit par s'équilibrer. Mais mieux vaut le savoir, pour éviter de brûler ses premières crêpes, ou de surcuire un côté d'un filet de poisson ou d'une escalope panée, tandis que l'autre est à peine chaud.

➤ **Nous nous sommes intéressés à l'ergonomie** et la facilité d'usage de ces produits. De quoi mettre en garde les futurs acheteurs qui choisissent la poêle en fonction de la taille indiquée. Ainsi, les dix produits testés dans ce dossier annoncent un diamètre de 24 cm, mais la surface de cuisson des Greenpan et Tefal mesure seulement 20 cm. Et ce sont les plus grandes. La plupart des autres modèles n'affichent que 18 cm de diamètre utile, et la Beka n'en offre que 15,6 cm ! De quoi cuire un pancake, guère davantage.

PAS DE PROBLÈME POUR LES POIGNÉES

➤ **Enfin, nous avons éprouvé la robustesse de la poignée**, en appliquant 15 000 cycles de pose-dépose de chaque poêle remplie de billes métalliques. Seule la poêle Zanetti a échoué à ce test, la cuve présentant une déformation importante au niveau de la poignée. Précisons que les modèles de Beka et Zuofeng sont munis de manche en bois et doivent être lavés à la main. ●

PHILIPPE FONTAINE

Ingénieur : EMMANUEL CHEVALLIER

À retenir

- Certains fabricants soutiennent des allégations trompeuses et garantissent, par exemple, l'absence de PFAS, dont le PFOA, alors que nous en avons détecté.
- Le PTFE qui compose le revêtement antiadhésif ne présente pas de danger. De même, il n'est pas censé contenir de PFAS; ces substances ne sont utilisées que durant le processus de fabrication et devraient être écartées après usage.
- Les poêles céramiques se présentent comme des solutions de remplacement au PTFE, mais les tests montrent que certaines contiennent des PFAS.
- Les meilleurs produits présentent d'excellentes propriétés antiadhésives et les conservent durant cinq ans au moins, rendant inutile l'ajout de matière grasse.

L'inox, pour cuisiner autrement



Les poêles en inox n'offrent pas le même confort d'usage que les poêles antiadhésives, mais elles se distinguent par leur robustesse et leur polyvalence.

Et si vous optiez pour la durabilité ? Nous l'avons vu, les meilleures poêles antiadhésives de notre dossier ne présentent pas de risque pour la santé, et elles permettent de cuire une grande variété d'aliments avec un minimum, voire pas de matière grasse. Mais elles sont fragiles et, même traitées avec soin, leur durée de vie n'excède guère cinq ans.

Au contraire des poêles en inox, qui montrent une extraordinaire résistance à l'usure et à la corrosion. Et qui n'intègrent aucun revêtement chimique. Pour cette raison, il ne faut pas hésiter à y mettre le prix. Payer une centaine d'euros pour une poêle de 24 cm fabriquée en France n'est pas exagéré, s'agissant d'un produit qui vous accompagnera des dizaines d'années.

IMBATTABLE POUR SAISIR VIANDE ET POISSON

Optez de préférence pour une poignée rivetée, virtuellement indestructible, et de préférence tout en métal, afin de pouvoir la glisser dans le four ; une poignée amovible est une bonne alternative, avec toutefois le risque de ne pouvoir trouver la pièce détachée si la production s'interrompt. Si la poêle inox convient pour toutes les cuissons, elle est imbattable lorsqu'il s'agit de saisir les viandes ou poissons. Comme elle supporte les températures élevées sans se déformer, une noix de beurre,



clarifié de préférence, suffit pour que l'aliment se colle d'abord au métal, le temps d'obtenir une belle caramélisation, avant de se décoller naturellement sans laisser d'autres résidus que les sucs. C'est la fameuse réaction de Maillard, presque impossible à obtenir avec une poêle antiadhésive.

UNE EXCELLENTE CONDUCTION THERMIQUE

Mais la poêle inox est également capable de cuire les aliments les plus délicats, tels que des œufs au plat, des filets de poisson blanc ou certains légumes, avec très peu de matière grasse. En raison notamment de son excellente conduction

— *Cette poêle restitue doucement la chaleur accumulée.* —

thermique, qui permet à la poêle de monter rapidement en température, puis de restituer doucement la chaleur accumulée, même lorsque l'on éteint la plaque de cuisson.

Quoiqu'il en soit, maîtriser les cuissons subtiles à la poêle en inox demande un peu de pratique et d'attention, comparée à la poêle antiadhésive. Qui n'a jamais brûlé le fond d'une casserole en inox et passé plusieurs dizaines de minutes à la récupérer ? Vinaigre blanc et bicarbonate de soude sont les précieux alliés du cuisinier distrait ! L'opération est pénible, certes, mais sans conséquence autre que les rayures d'usage. Celles-ci, au contraire de celles des poêles antiadhésives, ne présentent aucun danger et elles n'altèrent pas les performances. ●P.F.

ALIMENTATION & SANTÉ

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS D'EXPERT

par PATRICIA CHAIROPOULOS ET ADÉLAÏDE ROBERT AVEC MAGALI REINHARDT



50 à 75 %

C'est le taux de sous-déclaration de l'ensemble des troubles musculo-squelettiques (épaules, coudes, rachis lombaire, syndrome du canal carpien) par les salariés en 2016-2017 et 2018-2019, hommes et femmes confondus. (Source : Santé publique France)

ÉTIQUETAGE ET MENTIONS

La charcuterie sous surveillance

De 2019 à 2022, la Répression des fraudes a contrôlé près de 2 350 fabricants de charcuterie. Résultat : l'étiquetage présente souvent, et surtout chez les petits professionnels, des anomalies comme l'absence de mentions d'allergènes, de certains ingrédients ou encore d'additifs. Des mentions valorisaient un savoir-faire ancien ou traditionnel en réalité trompeuses. Exemple : un boudin noir « à l'ancienne » en dépit de la présence d'acide citrique (E330), ou des charcuteries « faites maison » qui provenaient d'établissements industriels. ●

Plus d'exigence pour les denrées importées !

Nombre de produits agricoles importés ne collent pas aux normes environnementales, sanitaires et de bien-être animal exigées pour les produits européens. Près de 90 % du soja utilisé pour l'alimentation animale vient d'Amérique du Nord et du Sud, où il est souvent traité avec des pesticides interdits dans l'UE. C'est pour dénoncer cette pratique que neuf associations ont interpellé la Commission européenne. Elles demandent l'instauration de « mesures miroir » (appliquant les standards européens pour les produits importés) « pour protéger les agriculteurs européens de la concurrence déloyale, soutenir des pratiques agricoles durables à l'étranger et réduire les impacts écologiques. » Et assurer la transparence vis-à-vis du consommateur. ●



Question ?



La réponse de l'expert
Astrid Coste
Épidémiologiste au
centre de lutte contre
le cancer Léon Bérard

Peut-on se protéger des pesticides ?

EN PARTIE. Certaines expositions nous échappent, comme la présence de pesticides dans l'eau et l'alimentation, et dans l'air pour les riverains de zones agricoles traitées. Mais on peut en réduire certaines. Aux insecticides, il faut préférer des solutions non chimiques comme les rubans à glu, moustiquaires, tapettes ; éviter tout contact avec les traitements antiparasitaires des animaux domestiques. Les antibactériens dans les produits ménagers sont des biocides, il faut donc privilégier les produits éco-labellisés. Par ailleurs, on peut réduire son exposition en consommant bio et en lavant et en épluchant fruits et légumes. Ces précautions sont importantes pour les femmes enceintes et les jeunes enfants. Une expertise a montré des liens entre exposition domestique aux pesticides et cancers pédiatriques (tumeurs au cerveau, leucémie) et troubles du développement. ●

mercure : mais où en est-on ?

En octobre 2024, l'ONG Bloom, qui œuvre à la protection des océans et des espèces marines, révélait l'omniprésence du méthylmercure, un métal lourd toxique pour le système nerveux, dans le thon en boîte. Que recommandent les autorités sanitaires ?



Sur les trente conserves de thon achetées en France et analysées par l'ONG Bloom, trois dépassaient le seuil réglementaire de 1 mg de mercure/kg qui s'applique au thon (cette norme est deux à trois fois plus élevée que celle d'autres espèces de poisson). Un constat a priori alarmant que les autorités sanitaires françaises ont alors peu commenté.

Un niveau plus élevé en France que dans d'autres populations

Cela étant, le méthylmercure fait l'objet d'une surveillance régulière dans la population française, notamment via l'étude Esteban menée par Santé publique France.

Publiée en 2021 et réalisée entre 2014 et 2016 sur des échantillons de cheveux et d'urine, elle a montré des traces de mercure dans la quasi-totalité des prélèvements, chez les adultes et les enfants. « On observe les mêmes niveaux d'exposition que les mesures faites dix ans auparavant », note Clément Fillol, responsable de l'unité surveillance des expositions à Santé publique France. Mais on voit aussi que la France a des niveaux plus élevés que dans d'autres populations, notamment celles d'Europe du Nord et nord-américaines. En revanche, elles sont

identiques aux pays d'Europe du Sud, probablement du fait d'une consommation plus importante de fruits de mer. »

Avant tout, les poissons gras et les amalgames dentaires

Surtout 2,1 % des femmes en âge de procréer et 2,4 % des enfants de plus de 6 ans présentaient un taux de mercure exposant à un risque sanitaire. En cause ? Sans conteste, la consommation de poissons gras (thon, hareng, saumon...) « Elle représente l'apport de mercure le plus important, davantage que les crustacés et coquillages », reprend l'experte. Mais les recommandations du Plan national nutrition santé sont toujours valables, à savoir deux portions hebdomadaires de poisson dont un gras, l'important étant de varier les espèces et les lieux de pêche. »

Autre facteur, les amalgames dentaires gris, composés d'environ 50 % de mercure ; leur interdiction dans l'Union européenne s'appliquera le 1^{er} juillet. Mais ils sont déjà remplacés, autant que possible, par des résines composites, dénuées de mercure.

Quant aux teintures capillaires, également sur la sellette, les analyses des cheveux ne permettent pas encore de confirmer leur impact. ● P. C.

Révision d'agenda

Dans le numéro de décembre, nous annonçons le passage du tramadol et de la codéine sous ordonnance sécurisée en ce même mois de décembre. Las, l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) a repoussé cette mesure de protection au 1^{er} mars 2025, afin de tenir compte des difficultés d'application avancées par les pharmaciens. ●

Du neuf pour les aidants

Depuis le 1^{er} janvier, l'Allocation journalière du proche aidant (AJPA) évolue. Cette allocation est versée au maximum 22 jours par mois et ça, ça ne bouge pas. En revanche, le seuil maximal de 66 jours au cours de sa carrière peut être augmenté de 66 nouveaux jours pour chaque nouvelle personne aidée, jusqu'à un maximum de quatre. Ainsi, un aidant pourra percevoir l'AJPA pendant 264 jours au cours de sa carrière, à raison de 64,54 € par jour. Les associations ne se satisfont pas de ce nouveau droit et se disent vigilantes sur le déroulé de la mise en application, soulignant qu'il reste à informer les bénéficiaires qui s'ignorent. ●



DES ASSOCIATIONS POUR VOUS DÉFENDRE

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

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

Les associations nationales

Membres du Conseil national de la consommation

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

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

Afoc (Association Force ouvrière consommateurs)

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

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

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

CGL (Confédération générale du logement)

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

CLCV (Consommation, logement et cadre de vie)

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

Cnafal (Conseil national des associations familiales laïques)

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

CNAFC (Confédération nationale des associations familiales catholiques)

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

CNL (Confédération nationale du logement)

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

CSF (Confédération syndicale des familles)

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

Familles de France

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

Familles Rurales

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

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

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

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

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

UFC-Que Choisir

(Union fédérale des consommateurs-Que Choisir)
233, bd Voltaire, 75011 Paris
TÉL.: 01 43 48 55 48
INTERNET: www.quechoisir.org

Unaf (Union nationale des associations familiales)

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

Les centres techniques régionaux de la consommation

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

CTRC Auvergne-Rhône-Alpes (Aura)

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

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Union des CTRC Bourgogne-Franche-Comté

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

BRETAGNE

Maison de la consommation et de l'environnement

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

CENTRE-VAL DE LOIRE

CTRC Centre-Val de Loire

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

GRAND EST

Chambre de la Consommation d'Alsace et du Grand Est

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

HAUTS-DE-FRANCE

CTRC Hauts-de-France

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

NORMANDIE

CTRC Normandie

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

NOUVELLE AQUITAINE

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

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

TWITTER: @CtcrALPC

FACEBOOK: Union des CTRCE en Nouvelle Aquitaine

Antenne Aquitaine-Bordeaux

153, rue David Johnston, 33000 Bordeaux

E-MAIL: alpc.aquitaine@outlook.com

Antenne Aquitaine-Dax

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

Antenne Limousin

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

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

CTRC Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

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



MIELS

De bonnes surprises et quelques ratés

CENTRE
D'ESSAIS
22
produits
testés



Parmi les plus consommés, les miels de fleurs, de lavande ou de châtaignier affichent des prix, des origines et des qualités très variables. Nous avons passé une vingtaine de références au crible de nos nombreuses analyses. Verdict.

Avec 12 000 tonnes produites en 2024, soit 40 % de moins que l'an passé, la récolte de miel français est à la peine. L'Union nationale de l'apiculture française (Unaf) pointe les conditions climatiques dégradées tout au long du printemps 2024 : pluies, périodes de froid et gelées tardives ont empêché les abeilles de

butiner nectar et pollen. Résultat : les miels vendus en grandes surfaces sont majoritairement importés, en particulier les miels de fleurs. En témoignent les origines indiquées sur leurs étiquettes : Bulgarie, Espagne, Ukraine, Mexique, Chine... **➤ Quid de leur qualité ? La question se pose d'autant plus que le miel** est l'un des produits alimen-

taires les plus exposés à la fraude, tel l'ajout de sucre ou la tromperie sur l'origine botanique. En France, le miel est strictement défini comme une « substance sucrée naturelle produite par les abeilles de l'espèce *Apis mellifera* ». Celles-ci butinent, dans un périmètre de 3 km en moyenne autour de la ruche, le nectar des fleurs ou le miellat, un dérivé de la sève via des insectes suceurs comme le puceron. La plupart des miels sont issus de nectar (lavande, acacia, tournesol, etc.), et les autres, d'un mélange de nectar



Les abeilles butinent dans un rayon de 3 km le nectar ou le miellat.

Les résultats de notre essai

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

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



MIELS DE FLEURS

	C'est qui le patron ? Miel de fleurs de France	Paquito (Intermarché) Miel de fleurs liquide	U bio Miel de fleurs crémeux	Bio Village Marque repère (E. Leclerc) Miel de fleurs	Carrefour Classic' Miel de fleurs	Lune de miel bio Miel de fleurs	Nid d'abeille Marque repère (E. Leclerc) Miel à tartiner
• Signe de qualité ou d'origine	—	—	Bio	Bio	—	Bio	—
• Origine(s) déclarée(s)	France	Argentine, Ukraine, Mexique	Bulgarie, Brésil	Bulgarie, Ukraine, Brésil	Roumanie, Argentine, Mexique	Bulgarie, France, Ukraine	Ukraine, Argentine
• Conditionnement	250 g	500 g	500 g	500 g	500 g	500 g	500 g
• Prix indicatif	3,99 €	3,80 €	5,24 €	4,99 €	3,25 €	6,20 €	3,23 €
• Prix indicatif au kilo	15,95 €	7,60 €	10,50 €	10 €	6,50 €	12,40 €	6,45 €
Qualité (60 %)	+++	++	++	++	++	++	++
• Composition	++	++	++	++	++	++	++
• Fraîcheur	+++	++	++	++	+	++	++
• Fermentation	++	+++	++	+++	+++	+++	+++
Authenticité (30 %)	+++	++	++	++	++	++	++
• Adulteration	+++	++	++	++	++	++	++
• Origines et espèces florales	++	++	++	++	+++	++	+++
Pesticides (10 %)	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16,7/20	16,1/20	15,7/20	15,5/20	15,4/20	15,3/20	15,2/20

* Un produit ayant une catégorie notée "très insuffisant" ne peut pas avoir une appréciation globale égale ou supérieure à 10.



et de miellat (châtaignier, tilleul) voire 100 % miellat (sapin, chêne).

FRUCTOSE, GLUCOSE, SACCHAROSE...

► Pour y voir clair, nous avons soumis douze miels de fleurs (les appellations « miel toutes fleurs » ou « miel mille fleurs » sont interdites), cinq miels de lavande et cinq miels de châtaignier à une batterie d'analyses.

► D'abord, la composition. Déjà, un miel ne doit pas être trop humide. Quelle que soit la référence, le taux d'humidité reste sous la barre légale des 20 %, voire 15,9 % pour le miel de lavande Label rouge. De plus,

Comment nous avons procédé

LES TESTS RÉALISÉS PAR NOTRE CENTRE D'ESSAIS COMPARATIFS

• Nous avons mené une série d'analyses sur 22 miels : 12 miels de fleurs, 5 miels de lavande et 5 miels de châtaignier.

• Analyses physico-chimiques : taux d'humidité, conductivité électrique, activité diastasique, mesure de l'acidité (en particulier l'acidité libre), quantification du glycérol et de l'éthanol.

• Mesures de composition et d'authenticité :

quantification du glucose et du fructose, ratios glucose/eau, fructose/glucose, taux d'hydroxyméthylfurfural.

• Analyses isotopiques par résonance magnétique nucléaire : quantification des sucres issus de plantes « en C4 ».

• Analyses polliniques : identification des espèces des grains de pollen via microscopie à contraste interférentiel, recherche des amyloplastes, des

indicateurs de miellat et autres éléments étrangers identifiables, quantification relative des pollens d'après l'observation d'au moins 500 grains.

• Détermination de l'origine géographique via les formes caractéristiques et combinaisons typiques des pollens, présentes dans la littérature et dans les banques de données du laboratoire.



La Ruche aux délices bio Miel bio de fleurs	Maribel (Lidl) Miel de fleurs crémeux	Carrefour bio Miel de fleurs crémeux	Lune de miel Miel de fleurs	Les Apiculteurs associés Miel de fleurs crémeux intensité n°2
Bio	—	Bio	—	—
Bulgarie, Brésil	Argentine, Bulgarie, Brésil, Colombie, Espagne, Hongrie, Mexique, Ukraine	Mexique, Bulgarie, Roumanie	Ukraine, Argentine, Espagne	Ukraine, France
375 g	500 g	500 g	500 g	500 g
4,59 €	3,39 €	5,60 €	4,60 €	3,69 €
12,25 €	6,80 €	11,20 €	9,20 €	7,40 €
++	++	++	++	++
++	++	++	++	++
+	+	+	+	+
+++	+++	+	+++	+++
++	++	++	++	+++
++	++	++	++	++
+++	++	++	+++	+++
+++	+++	+++	+++	--
14,9/20	14,9/20	14,7/20	14,5/20	9,9/20*

PHOTOS PRODUITS : F. POINCELE/AGF

tous nos produits affichent une quantité de fructose et glucose (les deux principaux sucres du miel) correcte, c'est-à-dire supérieure à 60 g/100 g pour les miels de fleurs et de lavande, à 45 g/100 g pour le miel de châtaignier.

► Quant au saccharose, théoriquement dégradé par les enzymes de l'abeille, il ne doit pas dépasser 5 % pour les miels de fleurs et de châtaignier et 15 % pour ceux de lavande. Rien à redire, même si l'on en retrouve de petites quantités (3-4 g/100 g) dans ces derniers, excepté le Bleu Blanc Ruche. Son origine ? Probablement une solution sucrée que l'apiculteur a le droit de donner aux abeilles en cas de mauvaise floraison.

UNE ANALYSE CHIMIQUE QUI EN DIT LONG

► Le miel ne se bonifie pas avec le temps. Plusieurs critères physico-chimiques permettent d'évaluer sa fraîcheur, à commencer par le taux d'hydroxyméthylfurfural (ou HMF), une molécule issue de la déshydratation de certains sucres.



Un taux élevé trahit le chauffage du miel (ruches au soleil, conservation au chaud ou pasteurisation) ou son vieillissement. C'est d'ailleurs le cas pour plusieurs miels de fleurs (Carrefour Classic', Maribel et Les Apiculteurs associés) et deux miels de lavande (Lune de miel et Bleu Blanc Ruche). Mais n'en tirons pas de conclusions hâtives, notamment pour les miels de fleurs issus de zones subtropicales (Mexique, Argentine, Colombie, etc.): la chaleur fait naturellement monter ce taux. Mauvaise pioche, en revanche, pour le lavande Bleu Blanc ruche, 100 % origine France: il présente un défaut de qualité et même une non-conformité réglementaire (au-delà de 40 mg de HMF/kg de miel). Stockage au soleil prolongé ou chauffage artificiel ? Impossible à dire.

UNE PARTIE N'EST PAS DE TOUTE FRAÎCHEUR




► Intervient également l'activité de la diastase. Fabriquée par le jabot de l'abeille, cette enzyme aide à transformer le nectar en miel. Très sensible à la chaleur et au vieillissement, son activité ne doit pas descendre en deçà d'un certain seuil (8 « unités Shade »), contrairement aux deux références conventionnelles Lune de miel (lavande et fleurs). Cette marque appartient à l'entreprise Michaud, l'un des principaux acteurs du marché, qui produit et



Les résultats de notre essai

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

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

			
	MIELS DE LAVANDE		
	Les Ruchers du Luberon Miel de lavande de Provence	Miel l'Apiculteur Lavande de Provence	Itinéraire de nos régions (Intermarché) Miel de lavande de Provence
• Signe de qualité ou d'origine	IGP/Label rouge	IGP	IGP
• Origine(s) déclarée(s)	France	France	France
• Conditionnement	500 g	250 g	375 g
• Prix indicatif	12,90 €	8,19 €	7,26 €
• Prix indicatif au kilo	25,80 €	32,75 €	19,35 €
Qualité (60 %)	++	++	+
• Composition	+++	++	++
• Fraîcheur	++	+	+
• Fermentation	+++	+++	+
Authenticité (30 %)	+++	++	++
• Adulteration	++	++	++
• Origines et espèces florales	+++	+++	+++
Pesticides (10 %)	+++	+++	+++
NOTE GLOBALE (100 %)	16,8/20	15,2/20	14,2/20

* Un produit ayant une catégorie notée "insuffisant" ne peut pas avoir une appréciation globale égale ou supérieure à 13.

stocke de gros volumes. D'où le risque de vendre, sur la totalité, des miels un peu âgés. En comparaison, nos cinq miels de châtaignier attestent d'une excellente fraîcheur, avec une activité diastase deux fois et demi supérieure à la limite réglementaire.



► **Plus un miel est acide, plus il aura tendance à se dégrader rapidement.** D'après nos mesures de pH et de l'acidité libre, tous nos produits sont conformes aux seuils réglementaires. Stockage, exposition à la chaleur, mise en vente un peu tardive: au bilan, une partie des miels du test ne sont pas de toute fraîcheur, excepté la famille des châtaigniers.



Quelques conseils pour bien choisir son pot

• **Crémeux ou liquide, sa qualité est identique quelle que soit la texture.**

La cristallisation est un phénomène naturel, plus long pour les miels de miellat (riche en fructose). Pour liquéfier un miel solide, il faut le chauffer à une température inférieure à 40 °C quelques instants.

• **À l'achat, choisir la date de durabilité minimale (DDM) la plus éloignée possible, le miel se dégradant au fil du temps.** Puis le conserver dans un pot hermétique à l'abri de la chaleur et de l'humidité.








• **Vigilance sur l'origine :** son indication est obligatoire.

Pour les miels en mélange conditionnés dans l'Hexagone, l'étiquette doit indiquer tous les pays d'origine par ordre pondéral décroissant. Pour les miels mis en pot hors de France, des mentions type « Mélange de miels non originaires de l'UE » sont autorisées.

FERMENTATION ET ADULTÉRATION

► **La fermentation se produit en raison de mauvaises conditions de stockage ou d'une récolte prématurée.** La teneur en eau augmente et les levures naturellement présentes commencent à fermenter les sucres.

► **Pour l'évaluer, nous nous sommes basés sur le taux de glycérol, alcool**

						
MIELS DE CHÂTAIGNIER						
Bleu Blanc Ruche Miel de lavande de Provence	Lune de miel Miel de lavande de Provence	Provenance Nature Miel de châtaignier	La Ruche aux délices bio Miel bio de châtaignier	Auchan Gourmet Miel de châtaignier de Midi-Pyrénées	Ma Ruche bio Miel de châtaignier de France	Reflets de France (Carrefour) Miel de châtaignier des pays de la Loire
IGP	IGP	Bio	Bio	-	Bio	-
France	France	France	France	France	France	France
250 g	375 g	500 g	250 g	375 g	250 g	375 g
8,49 €	6,89 €	12,90 €	9,89 €	6,94 €	10 €	6,65 €
33,95 €	18,35 €	25,80 €	39,55 €	18,50 €	40 €	17,75 €
-	-	+++	+++	++	++	+++
+++	++	+++	++	++	++	+++
-	-	+++	+++	+++	++	+++
+++	+	++	+++	++	-	+++
+++	++	+++	++	+++	++	++
+++	++	+++	+++	+++	++	+++
+++	+++	+++	++	+++	++	++
+++	+++	+++	+++	+++	+++	-
12,9/20*	12,4/20*	18,1/20	17,3/20	17,2/20	15,4/20	12,9/20*

produit par les levures lors de la fermentation. À partir de 0,1 g/kg de miel, ce phénomène commence sans être perceptible au goût ; au-delà de 0,3 g/kg, on le sent en bouche (miel acide, légèrement piquant et présence de bulles). Une autre mesure, celle de l'éthanol, indicateur d'une fermentation alcoolique, vient compléter cette évaluation. Résultat : huit miels s'avèrent légèrement fermentés, en particulier le miel de châtaignier Ma ruche bio.

➤ **L'adulteration est la fraude la plus courante, et la plus difficilement détectable, sur les miels importés.** En mars 2023, la Commission européenne avait publié les résultats d'une vaste enquête, selon lesquels 46 % des échantillons analysés (dont la majorité d'origine

chinoise) étaient fortement suspectés d'adulteration, notamment par des sirops de sucre.

➤ **Pour le savoir, il faut quantifier le turanose, un autre sucre typique du miel.** Sa valeur varie habituellement de 0,5 à 3 % ; en-deçà, ou pire son absence, indiquerait une très probable adulteration. Mais d'après nos résultats, aucun miel de notre panel ne semble frauduleux.

MIELS DE FLEURS ET MIELS DE MIELLAT

➤ **L'étape suivante consiste à rechercher et quantifier les sucres dits « en C4 », témoins de l'ajout de sirop de glucose-fructose, produit principalement à partir du maïs.** Six produits en contiennent, mais sous



forme de traces. Impossible, là encore, de conclure à une fraude, notamment pour les miels de fleurs qui proviennent de pays tropicaux, dont le climat est favorable aux plantes en C4. En croisant ces deux indices (turanose et sucres en C4), un petit quart de notre panel est lavé de tout soupçon, donc noté « très satisfaisant » sur ce critère.

➤ **Entre l'étiquette et l'intérieur du pot, a-t-on bien affaire** à un miel de fleurs, de lavande, de châtaignier ? La conductivité, reflet de leur richesse en minéraux, doit être faible pour les miels de nectar et élevée pour ceux à base de miellat. D'après nos mesures, les miels de fleurs Paquito, U bio et Carrefour bio présentent des valeurs élevées pour leur catégorie...

probablement parce qu'ils contiennent une forte proportion de miellat. Tout comme les miels de châtaignier, ce qui est normal. À l'inverse, dans la famille lavande, les références sont peu minéralisées, comme attendu pour un miel de nectar : il s'agit bien de miels floraux.

AUTHENTICITÉ DE L'ORIGINE

► **Pour confirmer leur nature, le plus efficace passe par l'analyse des pollens au microscope.** Surprise, nous avons détecté quelques grains d'amidon, ou amyloplastes, dans deux miels de fleurs : Paquito et Carrefour bio, comme lors de notre précédente étude (n° 574, nov. 2021). Or le nectar de fleurs n'en contient pas, contrairement aux sirops de sucre. Adultération ? Impossible à affirmer. Plus probable : les ruches ont été nourries au sirop de sucre, peu de temps avant la récolte, d'où cette présence d'amyloplastes.

► **Sinon, à partir des espèces identifiées, il est possible de déduire les régions d'origine du miel.**

Par exemple, des espèces comme le châtaignier (*Castanea sativa*), le colza (famille des Brassicaceae) ou le tournesol (*Helianthus annuus*) sont parfaitement compatibles avec une origine française. De précieuses indications qui confirment l'origine tricolore des miels de châtaignier et de lavande. Qui plus est, ces deux appellations correspondent bien aux pollens identifiés.

► **Satisfecit également pour les miels de fleurs :** les fabricants se plient assez bien à la règle d'étiquetage des pays par ordre décroissant. Reste que certaines origines sur l'étiquette peuvent être très minoritaires.

DES RÉSIDUS DE NÉONICOTINOÏDES

► **Nous avons vérifié la « propreté » de nos miels.** Elle est parfaite... sauf deux références : le miel de fleurs Les Apiculteurs associés et le miel de châtaignier Reflets de France. Celui-ci est contaminé par du clopyralide, un insecticide autorisé par l'Union européenne sans risques majeurs avérés

BON À SAVOIR

Le label bio s'adresse à tous les types de miel et à toutes les origines. Parmi les critères décrits dans le cahier des charges, un miel peut être déclaré bio si, dans les 3 km autour de la ruche, se trouvent au moins 51 % de cultures traitées via des méthodes bio ou ayant une faible incidence sur l'environnement, le reste pouvant être en cultures conventionnelles.

pour la santé humaine. La quantité moyenne retrouvée flirtant avec la limite légale, nous lui avons appliqué une pénalité modérée.

► **Forte déception pour un miel de fleurs, qui contient deux résidus néonicotinoïdes** (Les Apiculteurs associés). Il s'agit du thiaclopride et de l'acétamipride, interdits en France depuis 2018 ; et dans l'UE depuis 2021 pour le thiaclopride. Même s'ils sont sous les limites maximales de résidus autorisées, nous l'avons pénalisé. Il est en effet paradoxal de trouver dans le miel des molécules considérées par plusieurs études scientifiques comme toxiques pour les abeilles. ●

PATRICIA CHAIROPOULOS
Ingénieur : XAVIER LEFEBVRE



MIEL DE FLEURS



16,7/20 - C'est qui le patron ? - Miel de fleurs de France (250 g) - 15,95 €/kg

16,8/20 - Les Ruchers du Luberon - Miel de lavande de Provence Label rouge (500 g) - 25,80 €/kg

18,1/20 - Provenance Nature - Miel de châtaignier bio (500 g) - 25,80 €/kg

MIEL DE LAVANDE



MIEL DE CHÂTAIGNIER



Ces trois miels ont en commun une origine France, gage de qualité et de traçabilité, sachant qu'elle est rare pour le miel de fleurs vendu dans la grande distribution. À cela s'ajoutent une fraîcheur et une authenticité irréprochables, à des prix qui restent très corrects au vu des garanties intrinsèques de ces produits.

À retenir

- Quasiment la moitié de nos références montrent des signes de perte de fraîcheur, et quelques-unes ont commencé à fermenter ; pour deux miels de lavande, certaines valeurs réglementaires sont d'ailleurs dépassées.
- Aucune fraude n'a été détectée, qu'il s'agisse d'ajout de sucre ou de tromperie sur l'origine.
- Deux références contiennent des résidus de pesticides, en particulier des néonicotinoïdes, néfastes pour les abeilles, dans un miel de fleurs.
- Globalement, les trois familles de miels que nous avons testés montrent des résultats satisfaisants, avec des références de très bonne qualité, en particulier pour les miels de châtaignier.

Téléconsultation Des cabines controversées

Zoom

Des cabines de téléconsultation ont fait irruption dans les magasins d'optique. L'ordonnance en poche, le patient est incité à acheter dans l'enseigne où il a téléconsulté. Une pratique mise en cause par des professionnels.

Le 27 novembre, le groupe Afflelou annonçait s'être associé à la plateforme Doctolib pour « simplifier et élargir l'accès à son service de téléconsultation avec un ophtalmologue dans plus de 150 magasins partout en France ». Comme Afflelou, beaucoup d'opticiens, y compris indépendants, se sont dotés de cabines de téléconsultation ces quatre dernières années afin de faire le lien entre leurs clients et des ophtalmologistes.

UN "SERVICE" QUI FAIT L'OBJET DE CRITIQUES

Pour environ 120 000 € à l'achat et 2 000 € à la location, ces cabines sont supposées permettre un taux de « transformation » de plus de 90 %, si l'on en croit Tesson, l'une des entreprises qui les commercialise. Un « service » critiqué, dès l'origine, par le Syndicat national des ophtalmologistes de France (Snof). « Le patient doit avoir le choix de son pra-

ticien et de son opticien. Lier les deux est interdit », rappelle le président, le Dr Vincent Dedes. Or même si rien n'oblige le patient à acheter l'équipement sur place, il y est incité.

SOUPÇONS D'ENTENTE PRESCRIPTEUR/VENDEUR

L'un de nos lecteurs a même eu l'impression que son opticien cherchait à lui forcer la main, ce que celui-ci a démenti. Un autre nous a écrit pour dénoncer une « ordonnance Afflelou » de verres progressifs que deux autres ophtalmologistes auraient remise en cause : le jeune quadragénaire n'avait nul besoin de verres progressifs. Pire, il aurait été incité à téléconsulter alors que son ordonnance était encore valable (voir encadré ci-dessous). Ces témoignages sont révélateurs de l'ambiguïté de cette connivence, réelle ou supposée, entre prescripteur et vendeur. Le patient, lui, n'est pas forcément perdant. Mais avec un bémol.



« Un avantage en plein désert médical ? C'est un prétexte ! Beaucoup de cabines sont à Paris, Bordeaux..., pas dans des villes dépourvues d'ophtalmos », dénonce le Dr Dedes. Quant au médecin, il n'est pas toujours capable d'assurer la continuité des soins en cabinet, ce qui est requis. Le Conseil de l'ordre en a sanctionné deux qui travaillaient à plus de 500 km du lieu de téléconsultation ! Cela aussi, c'est problématique ». Si vous devez téléconsulter, demandez bien le nom du médecin et son lieu d'exercice. ●

ADÉLAÏDE ROBERT

Ne tombez pas dans le panneau !

- **Votre opticien refuse l'ordonnance de votre médecin au prétexte qu'elle a plus d'un an ?** Curieux : exception faite de la première prescription, la durée de validité est d'un an pour les moins de 16 ans mais, au-delà, de trois ans ou de cinq ans suivant votre âge et les raisons du renouvellement (lunettes cassées ou qui ne sont plus adaptées à votre vue).
- **On vous propose de « récupérer une ordonnance » ?** Fuyez ! « Dans ce cas c'est de la téléexpertise, pas de la téléconsultation, et sa légalité interroge », relève le Dr Dedes, président du Syndicat national des ophtalmologistes de France (Snof).

Bien-être Pistolets de massage : gare aux blessures !

Enquête

Censés soulager les douleurs et faciliter la récupération après une activité sportive, les dispositifs délivrant des percussions peuvent aussi causer des hématomes, contusions ou pire. Mieux vaut prendre ses précautions.

Après une session de foot, Nicolas Delporte, 40 ans et coureur de marathon, sort presque toujours son pistolet de massage. Un petit appareil portatif délivrant des percussions à l'intensité réglable, muni de plusieurs têtes (lire encadré ci-contre) aux formes variées fixables à l'extrémité. « En fonctionnement, l'embout appliqué pendant trois minutes sur les muscles raidis par l'effort réduit significativement les tensions », témoigne-t-il.

LES PRIX VARIENT DE 8 € À PLUS DE 500 €

Surtout utilisés par les médecins du sport il y a quelques années, les pistolets de massage sont aujourd'hui commercialisés par de nombreuses plateformes comme Decathlon, Amazon ou encore Temu, à destination du grand public ; les tarifs oscillant entre 8 € et plus de 500 €. « Il y a un véritable engouement pour ce type d'équipement », constate Pascal Rumigny, ingénieur chez Decathlon, qui a participé à la conception de pistolets de massage. « En 2024, les ventes de nos trois modèles ont augmenté de

40 % par rapport à l'année précédente. »

Un phénomène de mode qui n'a rien d'étonnant pour Stéphane Michel, président de la commission exercice et prévention du Conseil national de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes. « Ces petits appareils ont la cote parce qu'ils entendent démocratiser des produits professionnels délivrant des ondes de choc, utilisées pour accélérer la récupération d'athlètes de

Ces appareils entendent démocratiser des produits professionnels

haut niveau ou réduire la douleur provoquée par une blessure », analyse-il.

DES PROMESSES DITHYRAMBIQUES

Pour appâter le chaland, les fabricants promettent monts et merveilles. « Soulage le stress et les tensions, apaise les inflammations et tendinites », liste la marque Bolt pour l'un de ses pistolets vendus 169 €. « Améliore les performances, répare les tissus, favorisant ainsi la guérison », promet carrément Therabody, qui

Les embouts : gadgets ou utiles ?

Chaque pistolet embarque souvent au moins trois têtes différentes. « Variez les embouts pour cibler des zones spécifiques et des types de tissus différents », recommande Pascal Rumigny, ingénieur chez Decathlon. « La tête plate est idéale pour les grands groupes musculaires comme le dos, les cuisses ou les fessiers, quand la tête

ronde convient aux zones plus sensibles ou aux muscles plus petits. La tête fourche est utile pour les zones difficiles d'accès comme les tendons ou les muscles le long de la colonne vertébrale. » Des recommandations



balayées d'un revers de main par Stéphane Michel, kinésithérapeute, dubitatif : « Hormis donner l'illusion que l'on peut accéder à toutes les parties du corps, j'ai l'impression que ces embouts n'ont pas vraiment d'utilité pratique. » Il conclut : « Pour l'heure, rien ne peut remplacer les soins prodigués par un professionnel de santé. »

commercialise un appareil vendu 600 € ! Dans les faits, ces instrumens peuvent, lors d'une kinésithérapie, améliorer la force musculaire et la souplesse, mais aussi réduire les sensations de douleurs musculo-squelettiques. Des conclusions formulées par des chercheurs anglais de l'Open University et publiées dans la revue scientifique *The International journal of sports physical therapy*.

Mais les pistolets de massage peuvent aussi infliger des traumatismes hors cadre thérapeutique, ce qu'oublient parfois de préciser les fabricants. Selon un rapport de cas, publié en 2021 par des chercheurs chinois dans la revue *Physical therapy & Rehabilitation journal*, un entraîneur, qui n'avait aucune qualification médicale, a ainsi causé douleurs et hématomes à une athlète, en appliquant un pistolet sur ses mollets.

CONSULTER D'ABORD UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

L'usage de ce type d'appareil, qui délivre parfois jusqu'à 4 800 percussions par minute, peut s'avérer dangereux. En particulier si l'on souffre d'un trouble physique important. « Appliqué sur une zone touchée par une phlébite, un pistolet de massage peut, par exemple, décrocher un caillot sanguin, capable d'emboliser le cœur et provoquer un arrêt cardiaque », alerte Stéphane Michel. « Avant d'en acheter un, il est primordial de consulter un professionnel de santé, qui détaillera, en fonction des antécédents, les zones que l'on peut masser ou non. »

Quelle que soit sa condition physique, certaines régions du corps doivent être évitées : le cou, carrefour vasculaire et nerveux très proche des vertèbres et du larynx, fragile. Tout comme l'arrière du genou, l'aîne, les maxillaires et bien sûr le crâne. « Il faut

absolument éviter d'utiliser ce genre d'appareil sur des os, ce qui peut causer contusions et micro-fissures », complète Stéphane Michel.

ÉVITEZ L'ACHAT SUR DES SITES DOUTEUX

Pour doser au mieux la puissance, il faut régler l'intensité au minimum au début de chaque massage et augmenter progressivement le niveau de percussion. Limiter la durée d'application sur les différentes zones du corps à quelques minutes et éteindre immédiatement l'appareil à la moindre douleur.

« Surtout ne rien acheter sur des plateformes douteuses comme Temu ou encore Aliexpress ! », insiste Stéphane Michel. « Trop souvent, ces sites, qui commercialisent des appareils bon marché, ne respectent pas les normes de sécurité exigées par l'Union européenne. »

Il est déconseillé de l'utiliser avec des enfants et adolescents.

Attention : avec leurs faux airs de pistolet laser, les dispositifs à percussion peuvent attirer l'attention des enfants, susceptibles de se faire mal en les manipulant. Après utilisation, il est préférable de ranger l'appareil dans sa mallette et le stocker en hauteur. Plusieurs fabricants, comme Decathlon et Thera-body, déconseillent, par ailleurs, d'utiliser un pistolet à percussion sur les enfants et adolescents qui ont les os fragiles. Une mise en garde judicieuse à suivre, quelle que soit la marque de son matériel. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO





Prévention Non aux check-up santé XXL !



Enquête

Un suivi médical régulier est nécessaire, mais se soumettre à une batterie de tests n'est pas un passeport pour un avenir en bonne santé. Un des effets pervers consiste plutôt à plonger dans l'anxiété.

Pour beaucoup d'entre nous, un check-up régulier permet de s'assurer une bonne tenue de route, surtout sur les derniers kilomètres. Chacun connaît dans son entourage une personne qui, grâce à un bilan, a découvert une maladie ou un facteur de risque qui a pu être pris en charge rapidement. L'un de nos lecteurs, Jacques, est de ceux-là. Lui qui, habituellement, dénigrait l'invitation de la "Sécu" à un test de santé, se félicite qu'à plus de 60 ans, la curiosité l'ait emporté. « Une analyse de sang a été requise. À sa lecture, la doctoresse m'a

demandé combien je buvais par jour. Je lui ai répondu environ un litre et demi. Elle m'a répondu que c'était trop : elle parlait de vin et moi d'eau. Après une hésitation, elle m'a demandé ce que je prenais comme médicaments : j'étais en train de me détruire le foie pour cause de cirrhose médicamenteuse. »

UNE BATTERIE DE TESTS POUR 3 600 € !

Des acteurs privés se sont engouffrés dans la brèche, avec une liste XXL de tests supposés assurer un avenir en bonne santé. L'entreprise parisienne Zoï propose, par exemple, un bilan

comprenant 37 examens et 200 marqueurs différents : hématologique et immunitaire, nutritionnel, vitaminique, viral et bactérien, hépatique,

Des acteurs privés se sont engouffrés dans la brèche.

endocrinien, inflammatoire, mais aussi un bilan des neuromédiateurs, du sommeil, de l'activité physique...

La note est salée (3 600 €) mais quatre fois moins chère que le check-up

Excellence de la clinique suisse Nescens (14 600,95 € – chaque centime compte !). « Ces sociétés ont développé des offres Gold, Premium,



Platinum, où plus on paye et plus on a d'examens. Cela attire une clientèle aisée qui peut tout acheter, sauf sa santé », commente le Pr Omar Kherad, chef du service de médecine interne à l'Hôpital de la Tour à Genève, qui préside le groupe de travail Choosing Wisely (Choisir avec soin), une initiative mondiale visant à améliorer la pertinence des soins, au sein de la Fédération européenne de médecine interne.

LES BILANS EXHAUSTIFS PAS FORCÉMENT UTILES

Or, contrairement à ce qui est promis ou perçu, ce n'est pas parce que le bilan sera plus complet et la somme déboursée plus importante que l'espérance de vie en bonne santé en sera augmentée. L'efficacité de ces bilans n'a jamais été clairement prouvée.

La prise en charge précoce, à la suite d'une découverte fortuite, ne permet pas toujours d'améliorer l'état de santé par rapport à une prise en charge plus tardive, après l'apparition de symptômes d'alerte. Même si c'est contre-intuitif. Leur seul effet vertueux, c'est de favoriser la participation aux dépistages organisés. « C'est un message difficile à faire passer. Pendant plus d'un siècle, l'inconscient collectif a été abreuvé de "mieux vaut prévenir que guérir", ana-

lyse le Pr Kherad. C'est d'autant plus difficile qu'on est sur un fil : le discours consistant à dire que déceler plus tôt des facteurs de risque ou des maladies permet de préserver sa santé est parfois juste. Ce qui est faux, c'est de croire que des bilans exhaustifs sont nécessaires. Mais le fait de les promouvoir ou de les rembourser, comme cela a longtemps été le cas par les assurances aux États-Unis, a renforcé cette croyance. »

En France, beaucoup de complémentaires santé recommandent de réaliser des bilans à intervalles rapprochés (tous les ans pour Harmonie Mutuelle, tous les cinq ans pour Groupama...). Certaines en organisent même à leurs frais. C'est le cas d'Audiens, qui propose un bilan de santé individualisé comprenant une consultation médicale de prévention personnalisée (très utile, nous y reviendrons), un électrocardiogramme (ECG) et/ou un bilan ophtalmologique et/ou un bilan audiologique et, si besoin ou en fonction des facteurs de risque spécifiques, tout autre bilan.

POINT POSITIF : VACCINS MIS À JOUR

À 50 ans, Patricia a ainsi été sollicitée par cette mutuelle pour y participer. Au menu : prise de sang globale, audiométrie, analyse urinaire, échographies

Beaucoup de mutuelles conseillent des bilans rapprochés.

abdomino-pelvienne, cervicale, mammaire et vasculaire, ECG, examen clinique (tension artérielle, auscultation, examen des dents). Résultat ? « La médecin a fait la liste des vaccins à mettre à

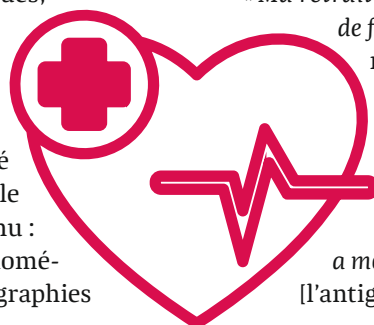
jour et a décelé une petite anomalie cardiaque à l'ECG. » Celle-ci a donné lieu à des examens secondaires (échographie du cœur et test d'effort) qui n'ont finalement rien révélé d'anormal.

UN ENGRENAGE À L'ISSUE DÉSASTREUSE

« Dans un contexte de pénurie de médecins, on peut penser qu'il y a peut-être une meilleure utilisation des ressources possible, juge le Pr Kherad. Mais ce n'est pas le seul problème : entrer dans cette cascade d'examens génère de l'anxiété et a parfois des conséquences graves. »

Un autre de nos lecteurs, Alain, nous a décrit non sans humour cet engrenage à l'issue déconcertante.

« Ma retraite approchant, j'ai décidé de faire le point sur ma santé, raconte-t-il. Le pneumologue a trouvé un nodule, a demandé une biopsie. Je le fais contrôler tous les six mois : pas d'évolution. L'analyse de sang a montré un taux élevé de PSA [l'antigène spécifique de la pros-



tate, un marqueur de risque pour le cancer de la prostate, NDLR]. Cela a entraîné un examen clinique, une IRM, une biopsie, l'ablation de la prostate et un désastre par manque de suivi initial : infections, opération de la vessie pour éliminer les caillots de sang, opération pour éventration, la cicatrice ayant évolué en hernie... J'hésite à aller voir un dermatologue ! »

DES ABLATIONS PRÉMATURÉES

Difficile d'affirmer qu'il s'agit là d'un cas classique de surdiagnostic de cancer de la prostate, à savoir d'un cancer qui n'aurait peut-être jamais évolué ou posé problème. Mais il faut savoir que bien des hommes sont devenus incontinents et/ou impuissants à l'issue d'une ablation de la prostate probablement inutile ou prématurée. Même constat avec les échographies thyroïdiennes, conseillées à la suite d'un dosage des hormones thyroïdiennes, et qui ont pu conduire à des surdiagnostics de cancer, avec ablation et traitement hormonal à vie...

Des recommandations de sociétés savantes existent, qui déconseillent ce type de stratégies dont le bénéfice n'est pas prouvé ou en tout cas inférieur aux risques engendrés. Le programme Choosing Wisely, né aux

États-Unis en 2012 et qui s'est particulièrement structuré au Canada, permet lui aussi de pointer, dans chaque pays, les examens et traitements qui devraient faire l'objet d'une discussion.

En France, ce programme est au point mort. « Sans structuration ni budget, c'est difficile d'avancer sur ses différents volets », regrette la D^{re} Sandra Gomez, du département d'information médicale du CHU de Clermont-Ferrand, qui porte tout de même le projet. « L'initiative bénéficie du soutien de la Fédération hospitalière de France et de cinq sociétés savantes, mais la difficulté, c'est que le concept fonctionne en mode ascendant (bottom-up), il doit partir des remontées de terrain, avec la participation des patients. Or, chez nous, tout "descend" : de la Haute Autorité de santé, de l'Assurance maladie, du ministère de la Santé... pour se déployer ensuite sur le terrain. »

L'APPÂT DU GAIN, LE RECUEIL DE DONNÉES...

Mais les listes de tests non pertinents dressées par les autres pays sont éclairantes : on y trouve beaucoup ceux proposés lors des check-up. Le Collège des médecins de famille du Canada en accuse plusieurs de générer trop de faux positifs pouvant conduire à des examens supplémentaires inutiles ou des traitements excessifs : les radiographies pulmonaires chez les patients asymptomatiques ; les ECG de dépistage ; les analyses sanguines de dépistage annuel ; la mesure de l'ostéodensitométrie par la méthode DEXA ; les tests de la fonction thyroïdienne. Malheureusement, les recommanda-

Faire le point avec

C'est un rendez-vous à quatre âges de la vie, promu par le ministère de la Santé, soutenu par Santé publique France et pris en charge à 100 % par l'Assurance maladie. Contrairement aux check-up reposant sur une batterie d'examens, Mon Bilan Prévention consiste en un entretien avec un professionnel de santé pour faire un point sur sa santé, ses habitudes de vie, les vaccins et les dépistages à réaliser. Ce professionnel n'est pas forcément médecin. Cela peut être un(e) pharmacien(ne), un(e) infirmier(ère), un(e) sage-femme et, plus tard, éventuellement, un(e) kinésithérapeute. Tous les professionnels partenaires de ce nouveau dispositif sont référencés sur un annuaire mis à disposition en ligne sur le site internet dédié monbilanprevention.sante.gouv.fr.

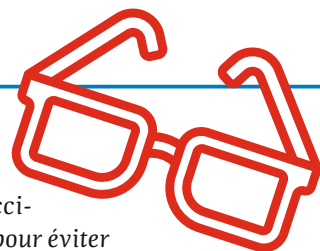
35 000 BILANS Un bon démarrage

Pour la démarche, le ministère l'affirme : « C'est simple. » Il suffit de remplir le questionnaire en ligne dans Mon espace santé ou de le télécharger sur le site, sachant

tions et autres lignes directrices ne sont pas suivies, comme l'illustrent les exemples d'Alain et Patricia. On comprend assez bien pourquoi des structures privées comme Zoï ou Kor s'en affranchissent, malgré un discours mettant en avant des cautions scientifiques. Il y a, bien sûr, l'argent facturé mais il peut aussi y avoir les données recueillies qui, même si elles ne sont pas nécessairement monétisées, présentent un intérêt à des fins de recherche. Mais pourquoi les médecins traitants ne les suivent-ils pas non plus ?

« Parce qu'ils ont beau connaître les recommandations de bonne pratique, il est difficile pour eux de renoncer à prescrire ou à réaliser certains examens, explique le P^r Kherad. Ils men-





Mon Bilan Prévention

qu'il en existe quatre versions : pour les 18-25 ans, les 45-50 ans, les 60-65 ans et les 70-75 ans. Avec cette formule, pas d'examens – donc pas de tests inutiles ni de risque de surdiagnostic. Le support d'entretien est constitué par le questionnaire. Annoncé en 2022, Mon Bilan Prévention a fait l'objet d'une montée en puissance progressive. Entre janvier et fin octobre 2024, l'Assurance maladie dénombre près de 35 000 bilans réalisés. Les plus jeunes sont sur le podium, avec 9 832, et les plus âgés (la tranche 70-75 ans) ferment la marche avec seulement 8 000 bilans. Une évaluation de ce dispositif permettra d'en déterminer les bénéfices.

AUTRE DISPOSITIF Les EPS

Il vient compléter un autre dispositif avec lequel il ne doit pas être confondu : les examens de prévention santé (EPS) qui ont remplacé les bilans de santé gratuits. Ils visent un public de plus de 16 ans, et en priorité les plus précaires et éloignés du système de soins. Ils consistent en



un entretien, mais peuvent aussi inclure un prélèvement sanguin, une analyse d'urines, un test cardio-respiratoire ou un test auditif.

PUBLICS FRAGILES Prioritaires

En 2023, 334 000 personnes ont ainsi été reçues, après y avoir été invitées par mail ou téléphone par l'Assurance maladie ou *via* des partenaires sociaux (association caritative, centre communal d'action social...), dans l'un des 88 centres d'examens de santé de la Sécurité sociale. Près de 190 000 d'entre elles présentaient au moins un « critère de fragilité » : isolement social, précarité économique, absence de médecin traitant, absence de soins depuis deux ans, etc. ●

tionnent souvent que ce sont les patients qui leur demandent ces examens. Or c'est beaucoup plus long d'expliquer qu'aucune intervention n'est nécessaire, plutôt que de prescrire ou de réaliser un examen, même sans réelle indication. De leur côté, les patients renvoient parfois la responsabilité aux médecins. La vérité se situe probablement à mi-chemin entre ces deux perspectives. »

AVANT TOUT : UN BILAN CIBLÉ SUR L'ENTRETIEN

Du côté des patients, en effet, certains témoignages qui nous sont parvenus dénotent la déception de ceux qui ont effectué un bilan sans

examens. Il faut dire qu'en France, on se satisfait peut-être moins qu'ailleurs d'une consultation simple, sans ordonnance à la clé, qu'il s'agisse d'un examen ou d'un traitement. Comme partout, on a tendance à croire qu'il vaut mieux faire des examens pour être rassuré, alors même qu'on peut l'être à tort ou se retrouver plus qu'avant plongé dans l'anxiété.

Pourtant, la véritable valeur des bilans réside essentiellement dans l'entretien personnalisé qui permet de faire de la prévention de manière ciblée. « Il est très important de faire le point sur sa santé, rediscuter notam-

ment de ses vaccinations. Mais, pour éviter tout surdiagnostic, il faut d'abord être dans la discussion, plutôt que de cocher à l'aveugle sur une fiche "bilan sanguin, ECG, dosage de vitamines, etc." », insiste le Pr Kherad.

Ce bilan ciblé sur l'entretien, c'est davantage l'esprit de ceux qui sont organisés par l'Assurance maladie (voir encadré ci-contre) ou, par exemple, par la caisse de retraite Agirc-Arrco. Notre lectrice, Marie-Cécile, nous en a fait le résumé : deux heures de bilan avec une visite complète chez le médecin, puis avec l'infirmière, pour contrôler la vue et l'audition et, enfin, avec la psychologue. Un bilan d'autant plus utile que Marie-Cécile vit dans un désert médical. « Ce bilan m'a permis de rencontrer longuement un médecin, ce qui ne m'était plus arrivé depuis longtemps ! » Le Pr Kherad insiste : « L'important est cet échange qui permet de prendre le temps de faire la promotion de la santé : manger équilibré, faire de l'exercice physique, prévenir et dépister les infections sexuellement transmissibles... »

FAIRE ÉVOLUER LES MENTALITÉS

Ensuite, à partir de 40 ans – en dehors d'antécédents familiaux ou médicaux particuliers – on ajoute la recherche d'une hypertension et, sur un bilan

Certains sont déçus d'avoir effectué un bilan sans examens.

sanguin, d'un diabète et d'une hyperlipidémie. Un check-up miniature dont il va rester à expliquer le bien-fondé aux patients. Le programme Choosing Wisely et les récents enseignements

qui ont vu le jour sur la pertinence des soins devraient participer à faire évoluer les mentalités. Simplement, le chemin risque d'être long avant de considérer que les check-up annuels XXL, ou même simplement XL ou L, sont une fausse bonne idée. ●

ADÉLAÏDE ROBERT

ÉQUIPEMENT & LOISIRS

CONSEILS • NOUVEAUTÉS • QUESTIONS DE DROIT
PAR PHILIPPE FONTAINE

Un score pour le vélo

Après le Nutri-Score ou notre Cosmeto'Score, voici le Cyclescore. Lancé par la jeune filière française du vélo, en partenariat avec l'Ademe et l'Afnor, cet indice vise à informer les consommateurs sur les qualités environnementales et sociétales des vélos neufs commercialisés en France. Le score, qui s'échelonne des lettres A à E, dépend de plusieurs critères, par exemple la nature des matériaux utilisés, l'origine géographique des composants ou l'impact environnemental de



leur fabrication. La parité homme/femme dans l'entreprise ou l'inclusion des handicapés influent aussi sur la note finale. La certification est ouverte à tous, mais c'est bien entendu les vélos fabriqués ou assemblés en France qui devraient profiter de cette initiative. ●



92 %

C'est la proportion de foyers équipés de smartphone en France, selon l'Arcom. L'appareil devient ainsi l'écran le plus répandu dans la maison, devant le téléviseur (89,7%).

NOS GESTES CLIMAT Bilan carbone à la loupe

Chaque Français émet près de dix tonnes de CO₂ par an. Et vous, quel est votre impact sur l'environnement ? Dix petites minutes suffisent pour le découvrir, grâce au calculateur codéveloppé par l'Agence de la transition écologique (Ademe). Nos Gestes Climat (<https://nosgestesclimat.fr>) se compose d'une quarantaine de questions couvrant cinq thématiques : transports, alimentation, logement, divers et services sociétaux. À l'issue du test, l'outil présente les principaux postes d'émission et des pistes simples à mettre en œuvre pour les réduire. Pour ceux qui souhaitent aller plus loin, le site donne accès à l'ensemble des données utilisées pour développer le simulateur. ●



Question
de droit ?



La réponse de la juriste
Virginie Potiron
Juriste à l'Institut
national de la
consommation

J'ai peur que mon chat tombe du quatrième étage. Puis-je installer des filets de sécurité sur mon balcon ?

OUI & NON Que vous soyez propriétaire ou locataire, consultez le règlement de copropriété. Cela n'est pas expressément proscrit. Mais il est généralement interdit de modifier l'harmonie esthétique de la façade. Par conséquent, si le dispositif envisagé reste discret (filet translucide, par exemple), avec un ancrage superficiel sur les murs, vous pouvez vous lancer. La Cour de cassation a déjà jugé qu'aucune autorisation n'était nécessaire lorsque l'atteinte aux parties communes est discrète et légère. Sinon vous devez demander l'inscription de cette question à l'ordre du jour de la prochaine AG de copropriété. Rapprochez-vous du conseil syndical en amont pour accroître vos chances de succès. ●

➔ Arrêt du 19 novembre 1997,
3^e chambre civile, pourvoi n° 95-20.079



Démarchage téléphonique : le début de la fin ?

Le démarchage téléphonique non sollicité pourrait-il disparaître ? C'est en tout cas la volonté du Sénat, qui vient d'initier un processus législatif visant à stopper cette pratique insupportable.

Les sénateurs sont des citoyens comme les autres. Qui ne supportent plus d'être démarchés à longueur de journée par d'obscures plateformes d'appels. Preuve de cette lassitude générale, les élus de la chambre haute ont adopté le 14 novembre dernier en première lecture, par 340 voix pour et 0 contre, une proposition de loi pour un démarchage téléphonique consenti et une protection renforcée des consommateurs contre les abus. Son contenu est révolutionnaire, car il prévoit que, désormais, chaque Français devra accorder spécifiquement à une entreprise l'autorisation de le contacter.

➤ L'instauration du consentement donné activement

Jusqu'à présent, les consommateurs devaient s'inscrire sur la plateforme Bloctel pour indiquer leur refus de recevoir des appels commerciaux non sollicités. « *Ce que nous voulons, c'est un Bloctel à l'envers* », résume Pierre-Jean Verzenen, à l'origine de la proposition, interrogé par «60». En langage marketing, cela revient à passer de l'opt-out (la personne est consentante par défaut) à l'opt-in (le consentement doit être donné

activement). Par exemple en cochant une case spécifique sur le site Internet d'un concessionnaire automobile, avant d'indiquer son numéro de téléphone.

➤ Un effort de pédagogie qui reste à faire

Cette procédure est appliquée en Allemagne depuis 2004, et la loi a été révisée en 2021. Les entreprises qui passaient outre cette interdiction de démarchage s'exposent désormais à une amende de 300 000 €. De quoi décourager les plus téméraires. À condition... que les consommateurs dénoncent toute démarche abusive. Seulement 9 % des Français sont inscrits sur Bloctel, et rares sont ceux qui signalent une infraction.

Pourtant, cette démarche est indispensable pour alerter la DGCCRF, qui peut diligenter une enquête et sanctionner les contrevenants. En octobre dernier, elle a infligé une amende de 57 380 € à une entreprise qui avait contacté plusieurs milliers de consommateurs inscrits sur Bloctel. Un effort de pédagogie sera donc indispensable pour assurer le succès de cette nouvelle loi, que M. Verzenen espère voir promulguée avant la fin 2025. ● P. F.

Booking lâche du lest

Les hôtels, restaurants et autres prestataires de service sur Booking.com sont désormais autorisés à pratiquer des prix différents, y compris inférieurs sur d'autres canaux, tels que leur propre site Internet ou une autre plateforme concurrente. C'est une conséquence du Digital Markets Act, règlement de l'Union européenne, qui limite les pratiques anticoncurrentielles des géants d'Internet. L'UE met ainsi fin à la clause de parité instaurée par Booking, qui l'autorisait à modifier de façon unilatérale son taux de commission ou à supprimer les offres des utilisateurs qui pratiquaient des prix plus faibles. ●



Tesla Model Y

L'électrique, c'est plus lourd !

L'association Agir pour l'environnement vient de publier son premier Palmarès de l'obésité automobile, après avoir étudié l'évolution des voitures les plus vendues en France entre 2003 et 2023 (www.60m.fr/palme) On découvre que le poids moyen a augmenté de 29,39 %, la largeur de 18,24 %, la longueur de 16,38 % et la hauteur de 17,36 %. En tête, trois voitures électriques : la Tesla Model Y (2 002 kg), suivie de la Tesla Model 3 (1 805 kg) et la MG MG4 (1 689 kg). ●

Permis en ligne

Les points à examiner avant de s'inscrire

Pratique

Les auto-écoles en ligne offrent une alternative aux structures traditionnelles. Ces nouveaux acteurs affichant des prix cassés sont-ils faits pour vous ? Voici les éléments à prendre en compte avant de vous décider.

Avec 1,3 million d'inscrits en 2023, le permis de conduire est l'examen le plus passé en France. Depuis dix ans, des auto-écoles en ligne telles qu'Ornikar, En Voiture Simone, Lepermislibre, Cheelo, La Bonne Allure ou Stych ont su s'imposer comme des solutions sérieuses face aux établissements traditionnels.

Ces nouveaux acteurs – moins d'une dizaine – proposent des formations au code de la route et à la conduite fondées sur l'utilisation d'outils numériques. Les candidats peuvent ainsi réserver leurs créneaux de conduite directement sur Internet ou via une application et être mis en relation avec des moniteurs agréés, selon leurs disponibilités et leurs préférences géographiques. Certaines de ces auto-écoles fonctionnent de manière entièrement dématérialisée avec des moniteurs freelance, tandis que d'autres, comme Stych, combinent agences physiques et moniteurs salariés. Quel que soit le modèle, ces nouveaux

acteurs mettent en avant des tarifs attractifs, une flexibilité horaire et géographique, ainsi que des outils pédagogiques en ligne.

Si les auto-écoles traditionnelles dominent encore le marché de l'examen pratique, les auto-écoles en

ligne continuent de se développer, représentant environ 20 % du marché global.

Elles représentent désormais 20 % du marché global.

Si vous ou votre enfant envisagez de vous inscrire dans l'une d'entre elles, voici un tour d'horizon des questions à vous poser pour faire un choix éclairé.

1

L'AUTO-ÉCOLE

EST-ELLE BIEN AGRÉÉE ?

Toute auto-école qui mène son activité de manière légale doit être identifiée par un numéro d'agrément obtenu auprès de votre préfecture et l'afficher. Les auto-écoles en ligne



n'échappent pas à la règle et doivent l'afficher sur leur page d'accueil.

2 COMBIEN ALLEZ-VOUS PAYER ?

Les auto-écoles en ligne proposent des packs très attractifs. « À partir de 749 € » pour la formation au code et 17 heures de conduite chez En Voiture Simone. « À partir de 729,99 € » pour une offre similaire chez Ornika. « Dès 759 € » chez Lepermislibre pour une formation au code et 20 heures de conduite. Des offres alléchantes à nuancer. Toute la subtilité de ces offres tient aux formulations « à partir de » ou « dès », car les tarifs peuvent, en réalité, varier de plusieurs centaines d'euros selon le département.

Le code à prix cassé

Les auto-écoles en ligne attirent les candidats avec des tarifs très agressifs pour la formation au code.

• À titre d'exemple, Ornika propose une préparation au code à partir de 14,99 €, tandis qu'En Voiture Simone ou Stych offrent cet apprentissage gratuitement. Ces prix imbattables ont connu un véritable succès,

notamment pendant la crise sanitaire. Pour les auto-écoles en ligne, cela a été une aubaine et un produit d'appel pour faire venir de nouveaux clients.

• Sachez cependant que l'examen en lui-même reste à votre charge, au tarif fixe de 30 €. • Ce modèle, fondé sur des supports et interactions numériques,

convient bien aux apprenants motivés, autonomes et rigoureux.

• Mais si vous pensez avoir besoin d'un accompagnement humain pour mieux comprendre certains points ou pour rester motivé, une formule classique pourrait mieux vous convenir.



Par exemple, l'offre affichée d'En Voiture Simone comme disponible « à partir de 749 € » vaut 939 € en Loire-Atlantique, secteur où l'offre ne suit pas la demande. Mais pas de crainte, cette information apparaîtra toujours avant que vous n'ayez à payer, après avoir renseigné la ville où vous souhaitez prendre vos cours.

Pour comparer les prix entre auto-écoles, et choisir la plus avantageuse, n'hésitez pas à consulter les conditions générales de vente, accessibles en bas de page des sites web. Vous y trouverez des tableaux récapitulatifs des offres, avec les prix selon les départements. Avec son statut hybride, Stych est la seule à assurer un tarif identique sur l'ensemble du territoire.

15 heures réalisées sur les voies de circulation routière. Les offres des auto-écoles en ligne s'alignent sur ce cadre légal, avec des packs de 17 ou 20 heures de conduite.

En pratique, les auto-écoles en ligne conseillent aux candidats de se reposer sur l'avis de leur enseignant avant de passer l'examen. Et de fait, 35 heures de conduite sont en moyenne nécessaires pour obtenir l'examen pratique. Prévoyez des heures supplémentaires dans votre budget ! Le prix d'une heure de conduite peut fortement varier d'une ville à l'autre et nous vous conseillons de regarder le prix des cours à l'unité dans votre ville. Autre point à vérifier : la période de validité. Les packs proposés sont, pour la plupart, valables douze mois. Pensez à consommer vos heures de conduite dans l'année.

3 COMBIEN D'HEURES SONT NÉCESSAIRES ?

D'un point de vue légal, 20 heures de conduite minimum sont obligatoires pour passer son permis en boîte manuelle (13 heures pour une boîte automatique), dont au moins

4 COURS DE CONDUITE : QUELLE DISPONIBILITÉ DANS VOTRE VILLE ?

Sur les sites des auto-écoles, vous pouvez consulter en amont les points de rendez-vous et le nombre d'enseignants par point de rendez-vous sur des cartes interactives. Même si l'on ne sait pas combien d'élèves sont gérés par ces ensei-



gnants, cela donne une idée de l'offre. Les auto-écoles en ligne affichent des horaires flexibles, avec certains moniteurs disponibles à des créneaux tardifs (jusqu'à 23 heures) et le dimanche. Une préinscription est nécessaire pour accéder à davantage d'informations. Le maillage territorial est variable d'un acteur à l'autre. Ornika est présent dans 700 villes pour un total de 2 000 points de rendez-vous assurés par plus de 1 000 enseignants. Stych propose, quant à lui, 811 points de rendez-vous pour 626 enseignants.

Pour équilibrer l'offre et la demande, les auto-écoles en ligne misent sur leurs outils numériques et les nombreuses données dont elles disposent pour anticiper la demande. Chez En Voiture Simone, les élèves passent d'abord le code avant la conduite. L'entreprise utilise cette information pour prédire combien d'enseignants il faudra dans une zone géographique donnée. La présence de ces auto-écoles est très faible hors des grandes villes. Dans ce cas, privilégiez une auto-école traditionnelle.

5 QUI EFFECTUE LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ?

La condition *sine qua non* pour s'inscrire au l'examen pratique du permis est d'obtenir votre numéro d'enregistrement préfectoral harmonisé (NEPH), qui deviendra votre futur numéro de permis de conduire. Contrairement aux auto-écoles traditionnelles, celles en ligne ne prennent pas en charge cette démarche administrative. C'est au candidat de faire la demande via le téléservice de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

BON À SAVOIR

Vous avez un permis B pour voiture automatique, mais souhaitez conduire une voiture à boîte manuelle ? Une formation de sept heures sera nécessaire. Seules les auto-écoles labellisées "École conduite de qualité" la proposent. Les auto-écoles en ligne n'étant pas labellisées, il faudra passer par une structure traditionnelle (voir la liste sur le site de la Sécurité routière).

Elles misent sur les outils numériques pour anticiper la demande.

En Voiture Simone, Ornika ou encore Lepermislibre proposent simplement des guides pour accompagner leurs élèves. Au moment de vous inscrire sur l'ANTS, prenez bien garde à sélectionner "permis B" au moment des démarches et non "B1" (quadricycles lourds) ou "B2" (voitures). Stych prend en charge cette démarche, comme dans une auto-école traditionnelle.

Nouveauté importante : depuis la mise en place de RdvPermis, le nouveau système d'attribution des places d'examen, les auto-écoles en ligne peuvent vous réserver une place à l'examen, comme c'est le cas dans les structures traditionnelles.

6 QUEL DÉLAI AVANT DE PASSER L'EXAMEN PRATIQUE ?

Depuis le déploiement complet de RdvPermis en mai 2023, auto-écoles en ligne et traditionnelles sont soumises aux mêmes règles.

Le nombre de places attribuées pour chaque auto-école est aujourd'hui proportionnel au nombre d'enseignants. Une nouveauté qui a harmonisé le temps d'attente entre auto-écoles traditionnelles et de nouvelle génération. Cela n'a toutefois pas résolu le problème du délai d'attente, très inégal selon le lieu où vous passez le permis. En effet, le nombre de places à l'examen

dépend de la disponibilité des inspecteurs du permis de conduire dans chaque département. Or ces derniers ne sont pas suffisamment nombreux. Sur son site, Ornika propose un tableau comparatif des délais moyens entre la demande et la réservation d'une place d'examen : un mois dans des départements comme l'Aisne ou la Haute-Savoie, contre plus de trois mois dans le Morbihan ou les Deux-Sèvres.

7 POUVEZ-VOUS FACILEMENT CHANGER DE MONITEUR ?

Les auto-écoles en ligne offrent une grande flexibilité sur ce point. Il est tout à fait possible de changer de moniteur ou même de prendre une heure de conduite dans une autre ville si vous êtes en déplacement. En pratique, vous choisissez l'enseignant qui vous convient le mieux en consultant sa note et les commentaires laissés par d'autres utilisateurs. À l'issue de la première heure d'évaluation (obligatoire !) vous pourrez vous faire un avis et choisir ou non de continuer avec le même enseignant. En règle générale, les élèves préfèrent conserver le même moniteur pour assurer une continuité dans leur apprentissage.

8 LA CONDUITE ACCOMPAGNÉE EST-ELLE POSSIBLE ?

Toutes les auto-écoles en ligne ne proposent pas cette option. Stych et Ornika offrent la possibilité de suivre une formation en conduite accompagnée, mais ce n'est pas le cas chez En Voiture Simone ou chez Lepermislibre. Pourtant, cette formule présente des avantages non négligeables.

Selon les statistiques, le taux de réussite au permis est de 74 % pour les candidats ayant suivi une conduite



accompagnée, contre 57,8 % en moyenne pour toute formation confondue. La Sécurité routière souligne que cette approche réduit considérablement le risque d'accident pour les jeunes conducteurs.

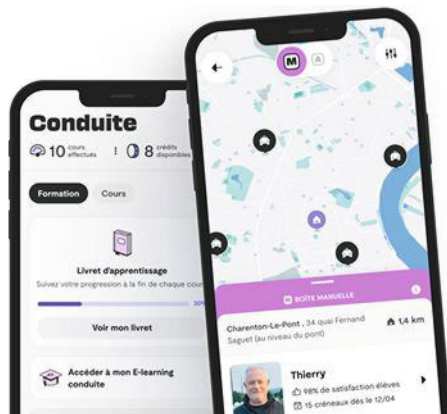
9

QUEL EST LE TAUX DE RÉUSSITE ?

Le taux de réussite à l'examen pratique est un critère important pour choisir une auto-école. Cependant, les pourcentages affichés sur les sites en ligne sont à prendre avec des pincettes car ils sont calculés avec des méthodologies différentes. Ce qui les rend difficilement comparables. Par exemple, Stych affiche un taux de réussite de 86 % accompagné d'une étoile renvoyant vers l'explication suivante (en petits caractères) : « Calculé sur tous les élèves ayant passé leur examen une ou deux fois au cours des 12 derniers mois. »

Nous vous conseillons de regarder le site de la Sécurité routière qui propose une cartographie interactive où vous pouvez consulter des taux de réussite harmonisés et comparables pour toutes les auto-écoles agréés, en ligne ou non. Le site met en regard ces taux avec la moyenne départementale et fournit le nombre de candidats ayant passé l'examen, un détail important pour évaluer la fiabilité des données. Notez toutefois que ces taux

Un conseil : consultez le site de La Sécurité routière.



Quelles aides financières ?

Plusieurs dispositifs peuvent alléger le coût du permis de conduire, mais ils ne sont pas toujours accessibles via les auto-écoles en ligne.

- Le permis à 1 € par jour, par exemple, est réservé aux auto-écoles labellisées "Qualité des formations au sein des écoles de conduite", une certification que les plateformes numériques

ne possèdent pas. Certaines municipalités proposent des bourses pour les jeunes candidats, selon des critères sociaux. Renseignez-vous auprès de votre mairie pour connaître les possibilités.

- Les demandeurs d'emploi peuvent bénéficier d'une aide à hauteur de 1 200 €.
- Les apprentis peuvent, bénéficier d'une aide

de 500 €, accordée par l'État. Un formulaire est disponible sur le site officiel service-public.fr.

- Enfin, les personnes en situation de handicap peuvent obtenir des aides spécifiques auprès de leur maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Ces soutiens financiers peuvent faire la différence dans votre budget.

dépendent d'autres facteurs, comme le lieu de passage de l'examen ou l'âge des candidats.

10

QUELS SONT VOS DROITS EN CAS DE RÉTRACTATION OU DE RÉSILIATION ?

Toutes les auto-écoles sont soumises au même contrat-type. Conformément au code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze jours pour vous rétracter après la signature du contrat.

Si la formation a commencé avant la fin de ce délai, les prestations déjà réalisées seront facturées au prorata. Vous pouvez mettre fin à votre contrat à tout moment avec un préavis de quinze jours. En cas de motif légitime, comme un déménagement ou un problème de santé, aucun préavis ne sera exigé. Les prestations non consommées seront remboursées au prorata, et votre dossier vous sera restitué gratuitement sur demande.

11

POUVEZ-VOUS ANNULER OU REPORTER UN COURS ?

Les cours peuvent être annulés ou reportés dans un délai de 48 heures, quelle que soit l'auto-école. Si l'élève

ou le moniteur rencontre un problème majeur (maladie, accident...), un justificatif devra être fourni pour que la demande soit prise en compte. Vous serez alors remboursé de l'heure débitée.

12

L'AUTO-ÉCOLE EST-ELLE ÉLIGIBLE AU CPF ?

Oui, si elle dispose de la certification Qualiopi. Elle garantit la qualité des formations et rend certaines offres éligibles au financement via le compte personnel de formation (CPF). Vous pouvez consulter ces offres en vous connectant sur le site Moncompteformation.gouv.fr ou en vous reportant aux conditions générales de vente. Tous les packs proposés sur le site ne sont pas inclus dans les offres CPF. Pensez, à comparer le prix des offres hors CPF avec celles incluses. La surfacturation est une pratique illégale, que nous avons déjà dénoncée. Depuis le 2 mai 2024, une participation forfaitaire de 100 € est demandée pour bénéficier du CPF. Sauf si vous êtes demandeur d'emploi, si votre formation fait l'objet d'un abondement de la part de votre employeur, etc. La liste exhaustive est consultable sur le site service-public.fr.

GAUTIER CARIOU



LES NOUVEAUX RENDEZ-VOUS DU MOIS

2 Lundi au vendredi
à **10 h 30**
Samedi à **10 h 40**

3 Lundi au samedi
à **10 h 30**

4 Lundi au vendredi
à **20 h 55** (hors
vacances scolaires),
samedi et dimanche
à **20 h 55** (toute l'année)

5 Lundi au vendredi
à **14 h 30**

franceinfo

Vendredi à **23 h 55**
samedi et dimanche
à **20 h 55** et **23 h 55**

En replay sur **france.tv**



Près de 500
émissions ConsoMag
à revoir sur le site

www.inc-conso.fr



**LES CONSEILS POUR ÉVITER
DE SE BLESSER SUR LES PISTES**
Avec l'INC et la Direction des sports
Première diffusion le samedi 8 février

**ACHETER DES PRODUITS
DE PARAPHARMACIE
EN PRÉSERVANT SON BUDGET**
Avec Familles de France
Première diffusion le mardi 11 février

**BANQUES EN LIGNE
ET NÉO-BANQUES :**
AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS
Avec Familles rurales
Première diffusion le mercredi 12 février

SOCIÉTÉ DE RECouvreMENT :
COMMENT ÇA MARCHE
Avec l'Association pour l'information
et la défense des consommateurs
salariés-CGT (Indecosa-CGT)
Première diffusion le jeudi 13 février

LE SUCRE
Avec Food Watch
Première diffusion le vendredi 14 février

**LE MAINTIEN À DOMICILE
DE PERSONNES ÂGÉES**
Avec l'Union fédérale
des consommateurs-Que choisir
Première diffusion le samedi 15 février

**COMMENT FINANCER
DES OBSÈQUES**
Avec l'Union nationale
des associations familiales (Unaf)
Première diffusion le mardi 18 février

LE PRIX
Avec l'Association de défense,
d'éducation et d'information
du consommateur (Adeic)
Première diffusion le mercredi 19 février

**MISE EN DEMEURE : POURQUOI,
QUAND ET COMMENT ?**
Avec l'Association Force ouvrière
consommateurs (Afoc)
Première diffusion le jeudi 20 février

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



Traçabilité Passeport digital : Darty va un peu vite



Zoom

Dates de commercialisation, de réparation ou encore de revente... Pour mieux informer les acheteurs de seconde main, Darty lance un carnet de bord numérique détaillant l'historique de tous ses produits. Une initiative louable, mais perfectible.

Assurer un suivi des appareils commercialisés, de leur fabrication à leur destruction : c'est l'ambition du « passeport digital », lancé par Fnac Darty en association avec l'éco-organisme Ecosystem. Dates de sortie d'usine, de vente, de reconditionnement ou de revente... Toutes ces informations seront inscrites dans un carnet de bord numérique, accessible depuis le téléphone portable en ciblant un QR code apposé sur le produit vendu.

METTRE À DISPOSITION TOUTES LES INFOS UTILES

« Les données renseignées par les professionnels seront enregistrées dans une blockchain, une technologie de traçabilité dématérialisée réputée inviolable, explique Vincent Gufflet, directeur Services et opérations de Fnac Darty. L'objectif est d'encadrer un peu mieux le marché de la seconde main, en mettant à disposition toutes les informations utiles. »

Si une pièce a été réparée ou modifiée, il sera, par exemple, possible de savoir à quelle date et par quel professionnel. Une transparence utile pour rassurer les acheteurs de produits reconditionnés ou d'occasion,

Une bonne idée sur le papier mais à l'efficacité incertaine.

qui sont 66 % à craindre de se faire arnaquer, selon une étude Opinion Way publiée en 2023.

Hélas, l'idée de ce passeport digital, bonne sur le papier, ne concerne qu'un petit nombre d'ap-

pareils : seulement 4 000 produits de gros électroménager en bénéficieront. « Il s'agit des équipements de gros électroménager des marques de Darty comme Thomson et Proline, déployés au village olympique de Paris, précise Vincent Gufflet. En 2025, on intégrera plus de références, dont des produits neufs. Surtout, on espère que d'autres marques adopteront notre passeport digital. »

Pour l'heure, l'interface que l'on a testée est perfectible : les temps de chargement sont parfois longs et les caractéristiques de l'appareil

BON À SAVOIR

Le passeport digital inclut, dans une fiche dédiée adaptée à votre appareil, des conseils de panne. Bonne idée : selon une étude de l'Agence de la transition écologique, au moins un dysfonctionnement sur deux est dû à une mauvaise utilisation !

s'étalent sur des dizaines de lignes à faire défiler. Plus embêtant : aucune donnée n'apparaissait dans l'historique du produit, ce qui est pourtant l'élément clé du dispositif !

« En 2027, un sérieux concurrent va entrer en lice, rappelle Flavie Vonderscher, responsable du plaidoyer pour Halte à l'obsolescence programmée (Hop). Il s'agit du passeport numérique des produits, déployé progressivement dans toute l'Union européenne et qui, contrairement à celui de Darty, sera obligatoire. » Raison pour laquelle il devrait remplacer, à terme, la solution de suivi proposée par le groupe français. « Ce qui compte, c'est de garder un coup d'avance dans le secteur de l'électroménager », conclut le directeur Services et opérations de Fnac Darty, qui espère que son dispositif inspirera les concepteurs du futur passeport européen. ●

ADRIAN DE SAN ISIDORO



Linge

Des détachants pas toujours intéressants

Enquête

Pour nettoyer du linge taché, a-t-on vraiment besoin d'un détachant à appliquer sur les taches ou à glisser dans la machine ? Et si oui, lequel choisir parmi les dizaines désormais proposés ?

Si vous avez renversé du vin sur la nappe, puis mis du sel sur la tache pour l'absorber et l'ôter en partie, c'était, sachez-le, une très mauvaise idée. « Cette astuce n'en est pas une, au contraire, explique Nicolas Raguin, responsable du département Analyses et essais produits du CTTN-IREN (Institut de recherche sur l'entretien et le nettoyage). Car le sel fixe les tanins du vin sur les fibres du tissu. Or, une tache fixée est toujours plus difficile à ôter que la tache initiale. » On peut donc s'étonner que cette suggestion figure sur la page conseils et astuces du site web de Vanish, marque bien connue de détachants de la multinationale anglaise Reckitt.

AGIR RAPIDEMENT ET À BON ESCIENT

Le meilleur réflexe est de rincer immédiatement, pour diluer la tache, quelle qu'elle soit (voir encadré page 43). Pour les taches non grasses, utilisez de l'eau froide (surtout pas d'eau chaude sur une tache de sang ou d'œuf, car alors, les protéines qu'elles renferment sont fixées

par cuisson). Pour les taches grasses, montez en température – en tenant compte de la nature du tissu – avec du savon.

Sachez, toutefois, que vous aurez bien plus de mal à pré-détacher, même partiellement, une tache de graisse d'un textile synthétique,

que d'un tissu en coton : « Elles ont généralement plus d'affinités avec les supports synthétiques, notamment le polyester, souligne Nicolas Raguin. C'est le contraire pour les autres types

de taches, qui ont normalement plus d'adhérence sur le coton que sur les tissus synthétiques. »

Si cette première étape ne suffit pas, la question se pose : faut-il utiliser un détachant ? Et si oui, de quel type ?

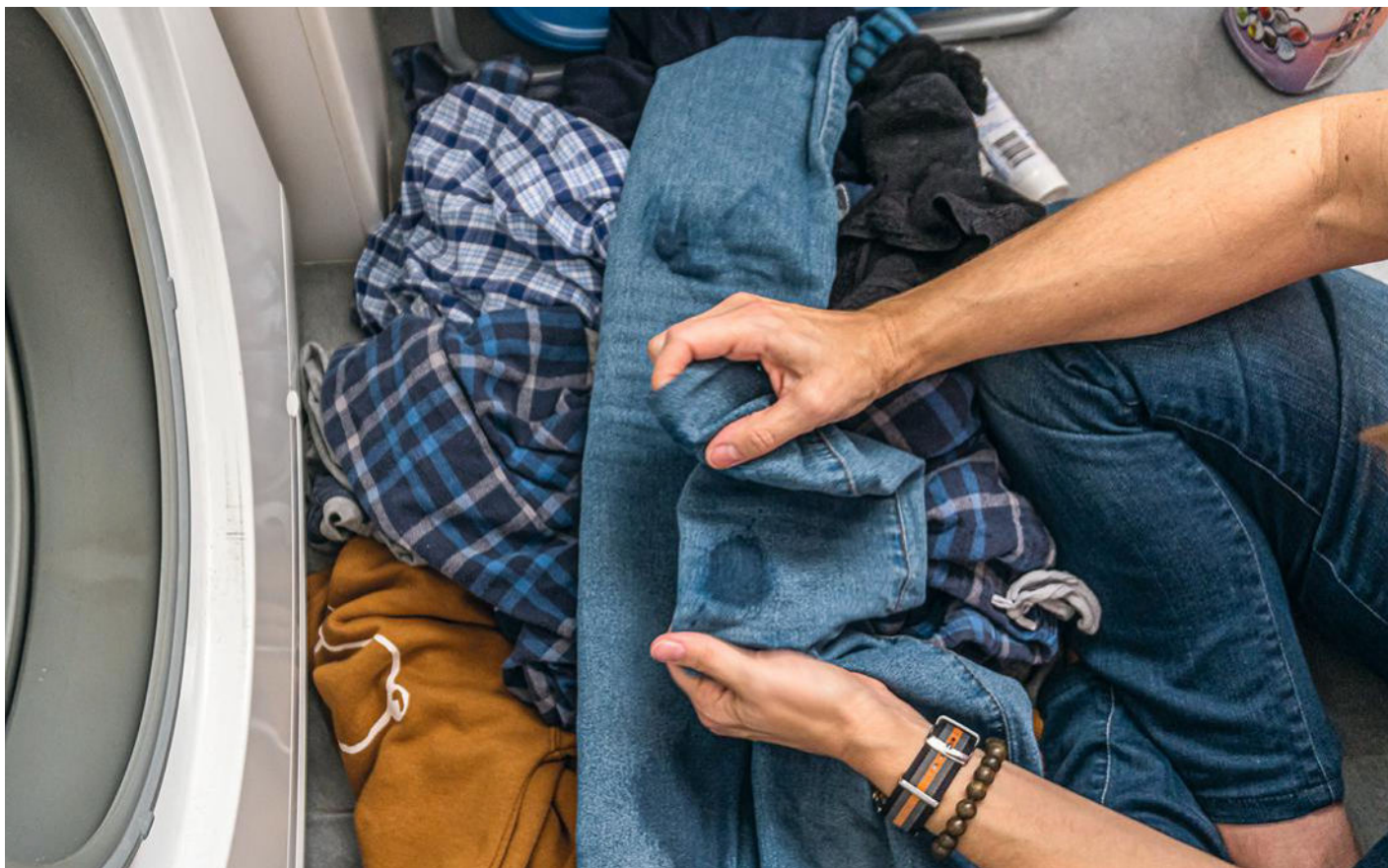
Premier paramètre à prendre en compte : quelle lessive utilisez-vous ? S'il s'agit d'une lessive en poudre, vous n'avez pas forcément besoin d'un détachant. En effet, elles sont beaucoup plus performantes que les lessives liquides. Cela, pour plusieurs raisons.

« Leur pH est plus alcalin, c'est-à-dire plus élevé, que celui des lessives liquides, explique Nicolas Raguin. Cela a deux effets. D'une part, cela facilite la décomposition des taches de graisse, par saponification. D'autre part, cela favorise l'ouverture des fibres de coton, ce qui les rend plus accessibles aux différents ingrédients de la lessive. »

À LA LONGUE ILS PEUVENT ENDOMMAGER LES FIBRES

Or, parmi ces ingrédients, figurent deux types de composés absents des lessives liquides, et très utiles pour restituer au linge son aspect d'origine. « Contrairement aux lessives liquides, celles en poudre contiennent des agents oxydants qui font disparaître les taches oxydables, par exemple les taches de thé, de café, de vin rouge, de fruits, ou encore, d'herbe, précise notre expert. Ils contiennent aussi des agents de blanchiment, qui maintiennent l'éclat du blanc. »

Les lessives en poudre facilitent aussi l'accès aux taches d'une autre catégorie d'ingrédients, présente dans les deux types de lessives : des enzymes, qui attaquent les taches



dités enzymatiques. Si vous avez beaucoup de linge blanc, une lessive en poudre sera donc un choix anti-taches pertinent.

Prudence, en revanche, pour les vêtements de couleur, en cas d'usage répété. En effet, les agents de blanchiment présents dans les lessives

en poudre contribuent à l'affadissement des couleurs au fil des lavages. Pour un usage régulier, mieux vaut donc une lessive liquide. Et puis, peut-être faites-vous partie de ceux, très nombreux, qui trouvent les lessives liquides plus pratiques. Si c'est le cas, vous avez, en matière de déta-

chants, deux grandes approches. La première consiste à utiliser un détachant en machine, mis dans le lave-linge en même temps que la lessive, et qui agira donc sur l'ensemble du linge.

DANS LA MACHINE OU SUR LA TACHE DIRECTEMENT ?

Cette approche est logique si vous avez beaucoup de linge taché, avec les mêmes réserves que pour la lessive en poudre en ce qui concerne les tissus de couleur : « Si on ajoute systématiquement du détachant en machine, à la longue, cela accentue la décoloration du linge, et finit aussi par endommager les fibres », relève Nicolas Raguin.

La seconde approche consiste à appliquer un détachant sur la tache, avant le lavage. Ce qui limite la quantité de produit utilisé et préserve l'environnement. Vous devez aussi choisir

À chaque tache, ses spécificités

• **Les taches d'huile, de beurre...** sont formées de longues molécules qui se glissent facilement entre les fibres de tissus. Elles ont une affinité pour les fibres synthétiques (polyester, polyamide, élasthanne, acrylique...) qui, fabriquées à partir d'hydrocarbures, sont de même nature « huileuse » qu'elles.

• **Les taches dites oxydables (thé, café, vin rouge, fruits, légumes...)** sont dues aux tanins que renferment ces aliments, et qui s'oxydent à l'air libre. D'où l'efficacité des produits tels que le peroxyde d'hydrogène (ou eau oxygénée) qui libèrent de l'oxygène actif et les ramènent à un état invisible.

• **Les taches dites enzymatiques** proviennent de molécules diverses, mais qui peuvent toutes être détruites par des enzymes. Des protéases peuvent éliminer les protéines du sang ; de l'amylase peut ôter les taches de purée ; de la mannanase, les taches de produits contenant de la gomme de guar, etc.

entre des formats divers et variés : détachants en poudre, liquides, délivrés en pistolet, aérosol, ou mini-brosse intégrée, ou même, détachants en format savon.

En parallèle, il vous faut aussi choisir entre utiliser un détachant généraliste, censé fonctionner sur tous les types de taches, ou un détachant spécifique. Opter pour un détachant généraliste est tentant : on rêve d'avoir un produit capable d'ôter efficacement, un jour une tache de café, un autre de l'huile ou une trace de maquillage...

DÉTACHANT GÉNÉRALISTE OU SPÉCIALISTE ?

Mais on s'expose à des déceptions : « Souvent, un détachant généraliste est plus efficace sur une catégorie de taches, que sur les autres, explique Nicolas Raguin. Cela dépend de la composition de chacun des détachants. Certains ont une dominante d'ingrédients tensio-actifs, et sont donc plus efficaces vis-à-vis des graisses. D'autres contiennent beaucoup d'enzymes, d'où une bonne efficacité vis-à-vis des taches enzymatiques. Et ceux "à l'oxygène actif", les plus nombreux sur le marché, sont effectivement efficaces contre les taches oxydables, mais sont souvent nettement moins efficaces pour les autres taches. » Comme pour les lessives, les détachants en machine au format "poudre" sont plus susceptibles d'être efficaces face à plusieurs types de taches que les détachants liquides. L'étude de leurs ingrédients est, à cet égard, instructive.

Prenons les deux produits Vanish Oxi Action de détachage en machine, affichés comme généralistes, que sont la Poudre booster de lavage, et le Gel booster de lavage. La seule différence apparente pour le consommateur est la forme (gel ou poudre). Mais en réalité, ils sont assez différents.

D'après leur fiche de composition (facilement accessible, ce qui est appréciable), tous deux sont capables d'agir contre les taches oxydables et, dans une moindre mesure, contre les taches grasses. Mais seul le produit en poudre contient aussi des ingrédients efficaces contre les taches enzymatiques. Donc, lui seul a des chances d'être généraliste. Le casse-tête est le même pour les produits soi-disant généralistes à appliquer avant lavage.

Prenons cette fois deux produits K2r, marque elle aussi très connue, de la multinationale allemande Henkel : le K2r Action complète, turbo, ciblage facile (un gel), et le K2r Action complète, turbo, aérosol. Tous deux sont censés agir sur « Herbe & boue, maquillage & peinture, nourriture & boisson, transpiration & sang ».

LES "GÉNÉRALISTES" LE SONT RAREMENT

On veut bien croire que le produit en gel puisse être efficace contre les taches oxydables, du fait de la présence de peroxyde d'hydrogène en tête des ingrédients. Mais pour les autres types de taches, il y a peu d'espoir.

Concernant la version aérosol, c'est l'inverse : les enzymes et les tensio-actifs laissent présager une certaine efficacité face aux taches enzymatiques ou grasses,

Le produit parfait, efficace et sans danger, n'existe pas.

mais on ne voit pas comment il pourrait s'en sortir correctement face aux taches oxydables. N'ayez donc pas trop d'espoir qu'un détachant soi-disant généraliste le soit réellement.

Mais le marché ne se limite pas aux détachants généralistes.

LES "SPÉCIFIQUES" MARCHENT TRÈS BIEN

Il existe aussi des détachants spécifiques de telle ou telle tache, principalement la gamme des huit produits avant lavage « Rubigine, détachant extrême » de la marque espagnole Ideal (AC Marca); et la gamme des huit produits avant lavage « Diable détacheur », du groupe allemand Dr Beckmann.

« Les détachants spécifiques marchent très bien, assure Nicolas Raguin. Qui plus est, ils sont, sauf exception, généralistes quant au type de tissu. » En petit contenant de 100 ml pour les produits Rubigine, et de 50 ml pour les Diables détacheurs, d'un prix très raisonnable, rien n'empêche, pour les multi-tacheurs, d'investir dans toute la collection.



Et sans "vrai" détachant?

• Vous avez peut-être entendu parler de la terre de Sommières? Il s'agit d'une argile, dont le nom scientifique est montmorillonite. Sous forme de poudre, elle a une forte capacité d'absorption et de gonflement. Vous pouvez l'essayer sur des taches grasses,



en saupoudrant ces dernières et en la laissant deux heures avant de l'ôter délicatement.

• Le liquide vaisselle a, lui aussi, des chances d'être efficace pour pré-ôter les taches grasses. Attention toutefois à la couleur dudit liquide vaisselle, qu'il n'aille pas tacher le linge que vous voulez

nettoyer! Vous pouvez également utiliser votre lessive liquide en l'appliquant sur les taches grasses, ou taches enzymatiques, avant passage en machine. Mais inutile d'essayer sur les tâches oxydables: ce sera peu efficace, les lessives liquides ne contenant pas d'agents de blanchiment.

Cela dit, outre la question des cibles affichées et de l'efficacité potentielle vis-à-vis de ces cibles, se pose la question de l'innocuité de tous ces produits, qu'ils soient généralistes ou spécialistes, à utiliser en machine ou en application avant lavage.

Sans surprise, le produit parfait, qui soit à la fois efficace sur tous les types de taches, et sans aucun danger ni pour l'utilisateur, ni pour l'environnement, n'existe pas. Et, comme pour tous les produits ménagers, l'étiquette n'est pas très informative. Vous pouvez toutefois y repérer les conservateurs biocides du type iso-

thiazolinone, allergisants par contact direct ou par l'air, et très polluants pour les milieux

aquatiques, car leur présence a l'obligation d'être signalée. Il y en a par exemple dans le produit K2r Action complète, turbo, aérosol, ainsi que dans le K2r Détachant avant-lavage, action complète, taches tenaces.

LIRE LES ÉTIQUETTES ET LES PICTOGRAMMES

L'étiquette vous signalera aussi la présence de parfums, allergisants, dont la présence est d'autant plus regrettable qu'ils ne servent à rien en matière de détachage, ni même en tant que parfumant, puisque hélas, la plupart des lessives en contiennent déjà. Inversement, vous pourrez repérer les rares produits qui n'en présentent pas, grâce à la mention « sans parfum », ou « hypoallergénique ». Le détachant poudre et le gel détachant avant lavage, à l'oxygène actif, L'Arbre vert, en font partie.

Attention, hypoallergénique ne veut pas dire sans allergènes, ni sans

irritants! Ils sont juste formulés pour limiter le risque, avec l'absence de parfum. Il faut leur reconnaître aussi une liste d'ingrédients beaucoup plus réduite et problématique que celles des produits des gammes classiques, avec des associations d'enzymes et de

tensioactifs supposés assurer quand même leur efficacité.

En tant qu'utilisateur, faites aussi attention aux pictogrammes de danger: bon nombre de détachants portent le picto « irritant », ce qui est logique puisque les agents oxydants, les enzymes, et bon nombre de tensioactifs, le sont. Certains produits portent même le picto « corrosif ». Soyez particulièrement prudent quand vous versez une poudre, ou quand vous appliquez un produit avant lavage avec un pistolet ou un aérosol, afin d'éviter toute absorption par inhalation.

DES RISQUES POUR L'ENVIRONNEMENT

Ces produits contiennent aussi d'autres substances à risque, en particulier pour l'environnement, mais que la réglementation n'oblige pas à mentionner. En fait, seuls les conservateurs, fragrances allergisantes, enzymes, azurants optiques et désinfectants (biocides) sont précisés – de même que la présence de tensioactifs. Le reste, soit

Les parfums, allergisants, ne servent à rien dans un détachant.

90 % des substances, n'est généralement pas indiqué. Cela inclut des polymères, des silicones, des substances éthoxylées, des chélatants, des perturbateurs endocriniens, ainsi que

des substances qui ne sont encore que suspectées d'être cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques.

La présence de ces substances est regrettable pour les détachants en machine, dont les rejets dans les eaux usées ont un impact forcément plus important qu'un détachant avant lavage circonscrit à la tache. Le détachant en machine Vanish Oxi Action gel booster de lavage se distingue, puisqu'il en contient quatre dont une substance éthoxylée et le BHT, suspecté d'être perturbateur endocrinien. ● CÉCILE KLINGLER



Téléphone modulaire

Est-ce que ça vaut le coup ?

Enquête

En matière de téléphonie mobile, l'entreprise néerlandaise Fairphone se démarque. Avec ses smartphones estampillés durables et écoresponsables, elle s'adresse aux consommateurs dont la priorité est la protection de la planète.



C'est un concept unique dans le monde de la téléphonie mobile, initié il y a une douzaine d'années par le fabricant néerlandais Fairphone : un smartphone écologique et éthique composé de modules interchangeables. Une feuille de route qui s'applique à tous les smartphones de la marque et jusqu'au Fairphone 5 sorti en 2023. En voici les détails.

DES CONDITIONS DE TRAVAIL DÉCENTES

Initié au début des années 2010, le projet Fairphone, porté par Bas van Abel, consistait d'abord à sensibiliser le grand public sur les conditions de travail indignes des mineurs chargés d'extraire les métaux indispensables à nos smartphones. L'entrepreneur donnera un tournant industriel à son militantisme dans un second temps en lançant, en 2013, le premier Fairphone (littéralement « téléphone équitable »). Le constructeur revendique travailler avec des mines contrôlées, et en détaille les

conditions dans son « Fair Materials Roadmap 2030 » disponible sur son site Internet.

Fairphone revendique de travailler avec des mines contrôlées.

Maïté, utilisatrice d'un Fairphone 5 et ingénieure informatique, a fait ce choix par conviction : « On sait que les minerais de nos téléphones, à l'instar des diamants, ne sont pas sourcés de manière éthique. Fairphone me tranquillisait sur cette question. »

DES DÉCHETS ÉLECTRONIQUES LIMITÉS

Par-delà l'amélioration des conditions de travail de ses fournisseurs, le fabricant a un autre cheval de bataille : rendre ses téléphones le plus durable possible et contribuer ainsi à la réduction des déchets électroniques. « 99 % de l'impact environnemental des smartphones sont liés à leur fabrication, 80 % pour les autres produits numériques, explique Erwann Fangeat du service de sobriété numérique de l'Ademe. Prolonger la durée de

vie de son smartphone permet de limiter la production de produits neufs. »

Le Fairphone est l'un des rares smartphones à proposer encore une batterie amovible qui se remplace en déclinant simplement le dos du téléphone. Un argument de poids, la perte d'autonomie étant l'une des motivations majeures de remplacement du téléphone.

Son fabricant utilise aussi de plus en plus de matériaux recyclés, lesquels représentent 36 % du poids du Fairphone. « Leur travail va dans le bon sens, d'un point de vue social, en étant attentif à la traçabilité de l'approvisionnement, mais aussi d'un point de vue environnemental », résume Erwann Fangeat.

UNE RÉPARABILITÉ À LA PORTÉE DE TOUS...

En matière de réparabilité, Fairphone va plus loin en proposant plusieurs pièces détachées sur son site : écran, modules photo, haut-parleur, port USB-C... Au total, dix composants pour le Fairphone 5 (contre huit pour le Fairphone 4) sont disponibles.

En bonus, l'utilisateur peut procéder lui-même au remplacement de pièces défectueuses avec un tournevis cruciforme, faisant ainsi l'économie du passage par l'atelier. « Ce qui est important pour le consommateur, c'est de savoir comment il va réparer et à quel prix en cas de panne, rappelle Flavie Vonderscher, responsable du plaidoyer chez Halte à l'obsolescence programmée (Hop). Fairphone a réellement intégré cette problématique dans sa conception. Ils ne collent ni ne soudent les pièces. Aujourd'hui, c'est un défi. » Fort de cette spécificité, le Fairphone 5 s'illustre par un indice de réparabilité de 9,3/10. Le Néerlandais promet la disponibilité de pièces détachées pour son Fairphone 5 jusqu'en 2030, ce qui n'est pas sans poser des problèmes de stock. Certaines pièces

destinées au Fairphone 3, sorti en 2019, sont déjà indiquées « hors de production » sur son site.

... MAIS ATTENTION À LA LONGÉVITÉ LOGICIELLE

Proposer des pièces détachées sur le long terme ne suffit pas à prolonger la durée de vie d'un téléphone. Encore faut-il que son processeur ne s'essouffle pas avec le temps et reste capable de faire tourner les applications dans plusieurs années.

Sur les premiers modèles Fairphone, le constructeur a dû composer avec les remarques acerbes d'utilisateurs parfois déçus par les moindres performances – surtout pour les photos – ou la fiabilité perfectible du téléphone. Si ces défauts s'estompent au fil des générations – la cinquième a fait de

BON À SAVOIR

La pièce de remplacement est dans l'ADN de Fairphone. En 2021, le fabricant s'attaque au son avec le Fairphone Fairbuds Bluetooth, casque intra-auriculaire. En cas de faiblesse, il est possible de racheter deux batteries pour ses écouteurs, une batterie pour le boîtier ou un Fairbud, gauche ou droit, en cas de perte d'un des deux. En 2023, il récidive avec le Fairphone XL, casque à arceau, qui suit la même logique pour remplacer arceau, batterie, coussinets, haut-parleurs...

nets progrès – certains utilisateurs confient avoir jeté l'éponge. Pour le Fairphone 5, le constructeur garantit huit ans de mise à jour de sécurité et cinq mises à jour Android. Officieusement, il rêve d'atteindre les dix ans. Pour se faire, il travaille main dans la main avec Qualcomm, son fournisseur de puces.

L'une des astuces consiste à exploiter des puces qui ne sont pas destinées à la téléphonie mobile, mais plutôt à l'industrie, dont le support logiciel est, par nature, bien plus long. Loin de l'effet d'annonce, le Fairphone 2, sorti en 2015, n'a tiré sa révérence logicielle qu'en 2023. Un record ! Fairphone revendique une durée de vie moyenne de ses modèles de cinq ans et demi contre deux à trois ans chez la concurrence.

SON POINT FAIBLE : IL NE RÉSISTE PAS À L'IMMERSION

Principal talon d'Achille, le Fairphone 5 ne bénéficie que de la certification IP55 qui le protège "seulement" contre les jets d'eau haute pression. Contrairement à l'iPhone, il ne résiste pas à l'immersion. Attention, donc, à ne pas le faire tomber dans l'eau de crainte de réduire à néant tous les trésors d'ingéniosité déployés par ses concepteurs pour en repousser la durée de vie. Enfin, le Fairphone 5 reste un smartphone qui n'est pas accessible à tous : 549 € (699 € à sa sortie, en 2023).

GUILLAUME DAYAN



ARGENT & LOGEMENT

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

47 100 €

C'est le plafond annuel de la Sécurité sociale depuis le 1^{er} janvier. Le plafond mensuel s'élèvera à 3 925 € (+1,6 % par rapport à 2024). Ce plafond correspond au montant maximum des rémunérations ou gains à prendre en compte pour le calcul de certaines cotisations. Il sert également de référence pour la définition de l'assiette de certaines contributions et le calcul des droits sociaux.



Bonne nouvelle côté péages

Alors que les opérateurs de péages autoroutiers comptaient appliquer une hausse correspondant à l'inflation sur leurs tarifs, en ce début d'année, les pouvoirs publics s'y sont opposés. Seule une hausse de 0,9 % à partir de début février est accordée. Cette évolution – la plus faible depuis 2021 – est inférieure à l'inflation, hors tabac, pendant la période de référence concernée (octobre 2023 à octobre 2024) qui est de 1,1 %. ●

BANQUES

Troisième fermeture d'ici l'été

Après HSBC et Orange Bank, c'est Ma French Bank, banque en ligne du groupe La Poste créée en 2019, qui fermera ses portes à l'été prochain. 675 000 clients doivent donc rechercher un nouvel établissement. Attention, vous n'êtes pas obligé de transférer votre compte à La Banque postale : l'établissement annonce pour 2025 une augmentation record de ses frais... Par exemple, ceux de tenue de compte standard connaîtront une augmentation de 11,76 %, et les virements occasionnels effectués en agence, 10 %... Il s'agit donc de comparer le meilleur rapport qualité prix avant de basculer chez la maison mère. ●



Fin du coup de pouce thermostat

L'arrêté a été publié au *Journal officiel* du 21 novembre 2024. En raison d'un trop grand nombre de fraudes, le coup de pouce CEE thermostat a été suspendu. Cette aide financière mise en place en décembre 2023 pouvait couvrir 80 % (soit 800 €) du coût total de l'installation d'un système de pilotage connecté du chauffage individuel. D'après les experts, le dispositif permet 15 % d'économies d'énergie. ●

La finance, ça s'apprend !

D'après l'Autorité des marchés financiers (AMF), les jeunes investisseurs s'informent principalement auprès de leur entourage ou sur les réseaux sociaux (première source des 18-24 ans : 41 %), et la plupart tendent à surestimer leur niveau de connaissances financières. Face à ce constat et à l'engouement



grandissant des jeunes pour la finance, l'AMF réalise une campagne d'éducation financière visant la protection des plus jeunes. Sa nouvelle campagne pédagogique « Les mystères d'Investipolis », s'inspire ainsi de l'univers du jeu vidéo et de la bande dessinée. ●



par
Virginie Potiron
Juriste à l'INC*

Charges de copro : les bons réflexes en cas de difficultés de paiement

➤ Que faire si je n'arrive plus à payer mes charges ?

➤ Surtout ne faites pas l'autruche ! Ne laissez pas vos impayés s'accumuler sans réagir. Dès les premières difficultés, contactez le syndic. Expliquez-lui votre situation et demandez-lui des délais de paiement ou un échelonnement de votre dette. Cela vous permettra de trouver un arrangement amiable, de récupérer un peu d'oxygène et d'échapper aux coûteux frais de relance et de mise en demeure qui peuvent être facturés par le syndic.

➤ Et si d'importants travaux doivent être votés dans l'immeuble ?

➤ Ravalement, réfection de toiture, rénovation énergétique... La note des gros chantiers peut rapidement s'envoler et menacer l'équilibre budgétaire de certains copropriétaires. Dans un tel cas, sachez que la loi vous autorise à demander un étalement du paiement de vos charges sur dix ans au maximum, si vous n'avez pas donné votre accord à la décision prise en assemblée générale (AG). C'est-à-dire si vous n'avez pas voté ou avez voté contre ou si vous étiez absent et non représenté (article 33 de la loi de 1965). Attention ! Ne sont pas concernés les travaux imposés par le respect d'obligations légales ou réglementaires. Par ailleurs, la revente de votre bien vous oblige à un règlement immédiat.

➤ Quelles sont les conditions à remplir ?

➤ Pour bénéficier de cette possibilité, vous devez notifier votre décision, de préférence en recommandé avec AR, au syndic au plus tard dans un délai de deux mois suivant la notification du procès-verbal d'AG. En contrepartie, comme pour un crédit classique, vous devez acquitter un taux d'intérêt. Ici, c'est le taux d'intérêt légal en matière civile qui s'applique. Il s'établissait à 4,92 % au second semestre 2024. ●

*Institut national de la consommation

➔ Auprès de l'Agence nationale d'information sur le logement (anil.org) ou d'une association de copropriétaires comme l'Association des responsables de copropriété (arc-copro.fr)



C'EST NOUVEAU Des DPE à refaire avant l'heure !

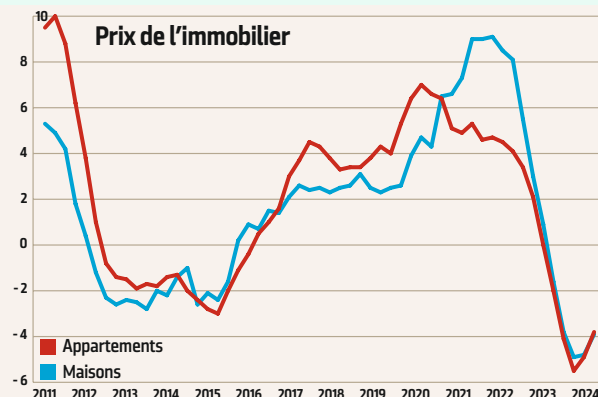
Théoriquement valables dix ans, les diagnostics de performance énergétique (DPE) réalisés entre le 1^{er} janvier 2018 et le 31 juillet 2021 ne sont plus valides depuis ce 1^{er} janvier. Les propriétaires concernés souhaitant vendre leur bien sont contraints de réaliser un nouveau DPE. La raison ? Les règles ont été modifiées en juillet 2021 et il s'agit d'harmoniser tous les DPE. Avant cette date, le calcul du DPE pouvait être effectué à partir des factures d'énergie du logement des trois dernières années. Mais depuis 2021, les diagnostiqueurs doivent utiliser une méthode appelée 3CL (« Calcul de la consommation conventionnelle des logements ») s'appuyant sur la qualité d'isolation du logement, et utilisant des critères standardisés standardisés (chauffage à 19 °C) pour mesurer la performance énergétique de celui-ci. ●

Tableau
de bord

IMMOBILIER: SPECTACULAIRE BAISSE DU PRIX DES MAISONS

De +9 % (début 2022) à -5 % (fin 2024)

C'est l'évolution du prix des maisons en France en l'espace de deux ans seulement, en pourcentage annuel glissant. Cette spectaculaire baisse de prix s'explique principalement par le fort engouement pour les maisons individuelles après la pandémie de covid qui avait alors fait monter les valeurs... stoppé ensuite par l'inflation et la remontée des taux d'intérêt qui ont provoqué la chute des prix. ●



Assurances

Sinistres habitation : ça doit changer !

Enquête

Pourquoi est-il parfois difficile d'obtenir une juste indemnisation d'un sinistre dans des délais raisonnables ? Pourquoi les experts semblent minimiser les prises en charge ? Un système où l'assuré perd du temps et de l'argent. En partenariat avec l'Unaf, «60» dresse un état des lieux.

Chaque Français, au cours de son existence, est confronté, en moyenne, à six sinistres dans son logement dus aux dégâts des eaux, à des événements climatiques ou à des cambriolages, dans l'ordre de fréquence.

Avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf), «60» a voulu analyser les pratiques des assureurs et de leurs intervenants lorsque survient le pépin.

DE NOMBREUX TÉMOIGNAGES

Procédure de déclaration, délais d'indemnisation, chiffrage des dégâts, nous avons passé en revue les prestations des mutuelles, des bancassureurs et des compagnies, grâce à une étude du cabinet de conseil Facts & Figures. Nous avons également recueilli de nombreux témoignages via un appel lancé sur nos réseaux, que nous utilisons ici à titre d'illustrations. Nous avons ensuite rencontré les acteurs du secteur afin de partager le constat et de trouver des solutions.

La traque de la « fausse » déclaration

La première action de l'assureur quand il enregistre une déclaration : vérifier que le dommage est bien garanti, y compris par rapport aux déclarations faites par l'assuré. C'est ainsi que des victimes découvrent qu'elles ne sont pas forcément couvertes comme elles le pensaient. Sait-on, par exemple, qu'en présence d'un salon de plus de 40 m², il faut souvent déclarer deux pièces dans le contrat, et même trois s'il dépasse 80 m² ?

BON À SAVOIR

Vous avez cinq jours ouverts pour faire votre déclaration à votre assureur. Il vous demandera des justificatifs des biens volés ou endommagés tels que factures d'achat, de réparations, certificats de garantie, dossiers d'achats à crédit, bons de livraison pour les biens achetés par correspondance ou photographies et films vidéo pris de préférence, dans le cadre habituel.

« Les experts commencent leur visite en vérifiant le nombre et la taille des pièces, raconte notre lectrice Clémentine. Une erreur de déclaration du nombre de pièces lors de la signature du contrat leur permet de réduire d'emblée l'indemnisation lorsque le sinistre survient. C'est ce qu'a fait un expert après un cambriolage chez mes parents. Cela aurait pu m'arriver aussi pour un dégât des eaux. Heureusement, j'avais mis à jour le contrat, à la suite du sinistre de mes parents. »

La règle proportionnelle

Les assureurs appellent cela « l'application de la règle proportionnelle », lorsque le risque constaté n'est pas conforme au risque déclaré. Imparable. « Beaucoup de sinistres traités par les règles proportionnelles aboutissent à réduire de 10 à 15 % le montant des indemnisations, constate Benoît Monerrat, président de la Fédération des experts d'assurés (Fedexa). Le conseil lors de la signature n'est plus assuré. »

Céline en a été justement victime lorsque sa toiture a été détruite par un bâtiment voisin qui s'est



effondré lors d'une tempête. « On ne nous a jamais demandé la surface des dépendances lorsque nous les avons indiquées. Le conseiller en agence nous a aussi affirmé que la surface totale du pré n'était pas à déclarer, mais seulement la partie jardin, ce qui est totalement erroné. »

Un devoir de conseil

L'article L521-4 du code des assurances impose pourtant à l'assureur un devoir de conseil, celui de proposer un contrat en adéquation avec les besoins. Mais depuis longtemps l'assureur ne se déplace plus à domicile pour évaluer lui-même les risques et adapter le contrat.

Interrogée sur ce problème, France Assureurs n'a pas donné suite à nos sollicitations.

La prise en charge, une guerre d'usure

Lorsque le pépin survient, la déclaration doit se faire au plus vite, dans les cinq jours. La plupart des assureurs enregistrent les déclarations sur une plateforme. Mais cela ne signifie pas que les prises en charge suivent rapidement.

Ainsi, Camille, mère de trois enfants en bas âge, se bat depuis deux ans pour obtenir une réfection de sa salle de bains, à la suite d'un dégât des eaux. « L'assureur a tout fait pour retarder la prise en charge dans l'espoir que nous laissions tomber, raconte-t-elle. La compa-

gnie a refusé tous les devis de réfection qu'elle avait pourtant diligentés. » Sans répondre aux mails et aux appels téléphoniques. Chez Camille, la toilette est alors prise au milieu des moisissures, du salpêtre et même de quelques insectes.

Au moment où, à bout, elle s'apprête à déposer plainte et à médiatiser son affaire, l'assureur accepte enfin un devis. Mais l'entrepreneur

mandaté doit vite stopper les travaux tant le taux d'humidité est important et nécessite l'usage d'un souffleur pour accé-

lérer le séchage des murs. « Cela fait maintenant dix jours et l'assurance n'a toujours pas donné son accord, se désespère Camille. Elle nous propose

Des victimes finissent par réaliser les travaux elles-mêmes.

✓ Les résultats de notre enquête

	ÉVALUATION DES DOMMAGES	DÉLAI D'INDEMNISATION
ASSUREURS		
• ALLIANZ	D'un commun accord ou par expert prestataire indépendant.	30 jours
• AREAS	De gré à gré. Si impossible, expertise amiable contradictoire.	30 jours
• AXA	De gré à gré ou expert Axa à ses frais.	30 jours
• GENERALI	De gré à gré, réparation en nature ou expertise amiable contradictoire.	30 jours
MUTUELLES		
• MAAF	De gré à gré. Expertise si nécessaire.	Pas d'engagement sur le délai
• MACIF	D'un commun accord à partir de l'évaluation de l'expert ou des factures.	2 jours
• MAE	De gré à gré, ou désignation d'expert si nécessaire.	30 jours
• MAIF	De gré à gré à partir de l'état estimatif réalisé par le sociétaire.	15 jours
• MASCF	À l'amiable d'un commun accord. Possible désignation d'un expert.	30 jours
• MATMUT	Expertise amiable contradictoire si désaccord.	30 jours
• MMA	De gré à gré. Désignation d'un expert si dégâts importants.	15 jours
• MUTUELLES DE POITIERS	De gré à gré. Missionnement d'expert si complexité technique.	30 jours
• SMABTP	De gré à gré. Expertise si nécessaire.	Pas d'engagement sur le délai
BANCASSUREURS		
• ACM (CIC)	À l'amiable. Voire expertise, vérification à distance/téléchiffage.	30 jours
• PACIFICA (CA)	De gré à gré, ou expertise.	2 jours
• SOGESSUR (SG)	Par le service Indemnisation ou par expertise.	5 jours
100 % INTERNET		
• ACHEEL	D'un commun accord. Désignation d'expert si nécessaire.	30 jours
• BOURSOBANK	Justification existence et valeur des biens endommagés. Expertise si nécessaire.	5 jours
• LUKO	De gré à gré. Envoi de photos ou de vidéos. Expertise si nécessaire.	15 jours

Les assureurs habitation. Douze groupes concentrent plus de 90 % du marché : 5 mutualistes, 4 bancassureurs et 3 groupes capitalistes. Le secteur a subi globalement des pertes sur la période 2021-2023. Seuls Axa et Allianz dégagent un résultat technique positif sur les trois dernières années. La Macif, la Maif et la Matmut affichent des niveaux de pertes conséquents.

L'évaluation. Le gré à gré est devenu le mode d'évaluation des dommages privilégié en assurance habitation.

La désignation d'un expert par l'assureur n'a lieu que si elle est jugée nécessaire ou au-delà d'un certain montant.

Les délais d'indemnisation. Les délais d'indemnisation ne sont pas réglementés. Dans notre enquête, la mutuelle la Macif et le bancassureur Crédit agricole avec Pacifica ont la meilleure pratique, avec un engagement d'indemnisation dans les deux jours ouvrés. À l'inverse, les mutuelles la Maaf et SMABTP ne prévoient aucun engagement de délai au contrat.

de payer deux nuits d'hôtel en attendant. Nous sommes en hiver, mes trois enfants ne peuvent plus se laver. »

De nombreux sinistrés déplorent des dossiers qui traînent en longueur, sans explications. « Un dossier bouclé

en trois mois avant le covid s'éternise désormais sur quatre, cinq ou même six mois », regrette Benoit Monterat. Certaines victimes finissent par effectuer les travaux elles-mêmes, succombant à la guerre d'usure. C'est

même parfois l'assureur qui leur suggère d'avancer le montant des travaux avant un éventuel remboursement. Interrogée par «60» sur ces délais à rallonge, France Assureurs n'a pas donné suite à nos sollicitations.



Des dommages minimisés ou pas indemnisés

La plupart des victimes nous ayant contactés fustigent le travail de l'expert missionné par l'assureur.

Marjorie a subi deux dégâts des eaux. Le premier est survenu un mois après

l'achat de la maison.

« L'expert a affirmé que ce sinistre était antérieur à la vente, donc non couvert, alors que nous avons des photos

qui prouvent l'inverse. » Le second a fait suite à de fortes intempéries. Un mois après, l'expert était sur place. « La visite a duré dix minutes, raconte-

t-elle. Il a confirmé un dégât des eaux mais en affirmant que l'assureur ne le prendrait pas en charge car nos murs ne sont pas peints et donc pas protégés. Les matériaux pour l'isolation des combles ont moisi et des fissures se sont formées sur notre plafond. Il n'a même pas regardé les meubles détrempés. »

Après une tempête de grêle qui a endommagé sa toiture, la mutuelle de

L'expert a proposé 8 000 € pour une facture de 100 000 € !

Laurent lui a envoyé « un expert qui n'a rien expertisé puisqu'il n'a pas regardé la toiture mais a donné un avis négatif à la prise

en charge ». Malgré plusieurs courriers, mise en demeure et tentative de médiation, l'assureur refuse de l'indemniser sans invoquer de motif.

3 questions à



ARNAUD CHNEIWEISS
Médiateur
de l'assurance

Une pièce de plus de 40 m² doit être déclarée comme deux pièces. Constatez-vous beaucoup de litiges autour de ce point?

ARNAUD CHNEIWEISS : Oui, l'assureur estime dans ce cas que le risque ne lui a pas correctement été décrit, et que les primes d'assurance auraient dû être plus élevées. En compensation, il applique une règle proportionnelle pour l'indemnisation. La Cour de cassation estime qu'une fausse déclaration ne peut être opposée qu'en présence d'une question précise posée par l'assureur, d'une réponse inexacte du souscripteur, ayant une incidence sur l'opinion de l'assureur quant au risque à garantir.

Comment régler plus facilement les litiges liés à l'expertise?

A. C. : Je propose que les conclusions de l'expert missionné par l'assureur soient toujours transmises à l'assuré. Et que les délais d'intervention soient améliorés. Par exemple, lorsqu'elle est nécessaire, une désignation d'expert pourrait avoir lieu dans les quinze jours. Avec une remise du rapport dans les trois mois. Les règles professionnelles et déontologiques doivent progresser, particulièrement pour les experts d'assurés car aucune condition de diplôme ou d'expérience n'est exigée pour se proclamer « expert d'assuré ».

Êtes-vous favorable à ce que la réglementation encadre mieux les délais de gestion des dommages et des indemnisations?

A. C. : Oui. S'il estime qu'un expert n'est pas nécessaire, l'assureur devrait dire dans les deux mois s'il délivre ou non sa garantie. Si, au contraire, il est nécessaire, l'assureur devrait se prononcer dans un délai maximum de six mois.

On pourrait multiplier les histoires d'expertises trop rapides aux yeux des sinistrés, comme celles qui ne prennent pas en considération la valeur des pertes. En janvier 2020, un mur de soutènement du jardin d'Hubert s'est effondré. Son assureur lui a proposé une indemnisation de 8 000 €. « J'ai refusé, le coût de reconstruction étant supérieur à 100 000 €. » L'affaire est aux mains des avocats. Interrogée, France Assureurs n'a pas donné suite à nos sollicitations.

Des experts sous influence ?

À cause d'une sécheresse reconnue par un arrêté de catastrophe naturelle, des fissures et un enfoncement des fondations de sa maison,

En 2023, 40 % des sinistres ont fait l'objet d'une expertise.

Romuald a contacté son assurance. « L'expert est passé rapidement pour me dire que cela était dû à la présence d'un arbre dans le jardin. Il m'a affirmé que les dégâts étaient cosmétiques.

Je vis aujourd'hui dans la peur de l'effondrement de ma maison ». Réflexe dérisoire, Romuald a voulu faire signer à l'expert un rapport où il affirme que son bâti ne s'écroulera pas.

« Pour des raisons économiques, les assureurs poussent à une gestion par téléphone afin d'obtenir un accord immédiat ou alors l'envoi d'un prestataire pour une réparation, observe Cyrille Chartier-Kastler, président du cabinet Facts & Figures, et grand connaisseur du monde de l'assurance. L'expert n'intervient qu'en cas de nécessité, de

désaccord sur le montant de l'indemnité pour des sinistres lourds. » En effet, c'est l'assureur qui juge si l'intervention d'un expert est nécessaire. En 2023, 4 millions de sinistres ont été enregistrés. Un peu plus d'1,6 million ont fait l'objet d'une expertise, soit 40 %. En moyenne, l'indemnisation s'élève à 5 000 €.

Pour les dégâts mineurs, ça va

« L'expert est un médiateur, il propose des solutions, se défend Jean-Vincent Raymond, président de la Fédération des sociétés d'expertise. Son appréciation est technique et juste : déterminer l'origine, supprimer la cause lorsqu'elle est évolutive, produire un chiffrage par catégorie de dommages. Le montant dépend aussi du contrat et de l'état avant sinistre ». Selon sa fédération, 70 % des sinistrés sont satis-



faits de l'expertise. L'indemnisation ne pose pas de gros problèmes pour les dégâts mineurs. Les ennuis commencent au-delà d'un certain chiffre. Après les inondations désastreuses dans le Pas-de-Calais, au début de l'été dernier, plus de la moitié des sinistrés ont été mécontents de leur expertise. Il faut dire qu'en situation de catastrophe, les professionnels arrivent mais en nombre insuffisant. Ce qui exaspère forcément les victimes qui ont les pieds dans l'eau, voire qui ne peuvent plus rester chez elles, et toutes celles qui attendent parfois à l'autre bout de la France pour tout autre chose.

Des experts sous pression

Les experts missionnés par l'assureur sont-ils libres d'évaluer l'étendue des dégâts ? « Les assureurs évaluent les cabinets sur la satisfaction des clients, le coût de l'expertise et le montant des dommages indemnisés, explique Cyrille Chartier-Kastler. Si ce dernier est trop important, les experts savent qu'ils auront du mal à décrocher de nouveaux contrats ».

Une réalité non démentie par les assureurs, même si France Assureurs n'a pas souhaité faire connaître sa position. « L'expert est un professionnel indépendant, nous ne donnons pas de

directives », affirme, pour sa part, Valérie Blanchard, secrétaire générale adjointe de l'Association des assureurs mutualistes.

Mais le climat n'est pas forcément serein. « Ils travaillent sous la pression et ils arrivent avec le soupçon d'une fraude, c'est de plus en plus malsain », constate Benoît Monterrat. Le président de la Fédération des experts d'assurés se demande pourquoi la contre-expertise est fréquente pour les sinistres en entreprises et dans les collectivités, et rarissime pour les particuliers.

Changer les règles ?

Alors, faut-il plus de droits pour les assurés, comme celui d'avoir plus facilement son propre expert ?

Actuellement, la contre-expertise se heurte à quelques réalités. D'abord, le nombre des experts d'assurés, quelques dizaines, est insuffisant. Et leur compétence n'est pas toujours établie. « Le métier d'expert d'assurés est méconnu, et traîne une fâcheuse réputation, admet Benoît Monterrat. Mais il permet de contredire les conclusions de l'expert d'assureur ». Interrogés, les assureurs ne seraient pas opposés à l'institution d'un second avis en cas de contestation du sinistré, qui serait donné par un autre cabinet d'expert d'assureurs... bien évidemment.

Des garanties pour les victimes

À l'issue de cette enquête apparaît la nécessité de donner aux assurés quelques garanties quant à la gestion correcte de leur sinistre en habitation, avec des délais connus à l'avance des professionnels, sans autre pression que celle d'évaluer et d'indem-

niser au mieux les dégâts, et d'en trouver l'origine.

Voilà pourquoi l'Unaf et «60» formulent un certain nombre de

demandes que nous avons soumises aux professionnels durant notre enquête. L'Unaf, représentante officielle de la voix des familles et de la défense de leurs intérêts matériels, les portera auprès de la profession de l'assurance et des pouvoirs publics dans les mois qui viennent. Car le droit des sinistrés n'est pas assez respecté aujourd'hui, ni dans les textes ni dans les faits. C'est d'autant plus pénible que, selon Facts & Figures, les primes d'assurance habitation ont encore bondi de 12 à 20 % en 2025. ●

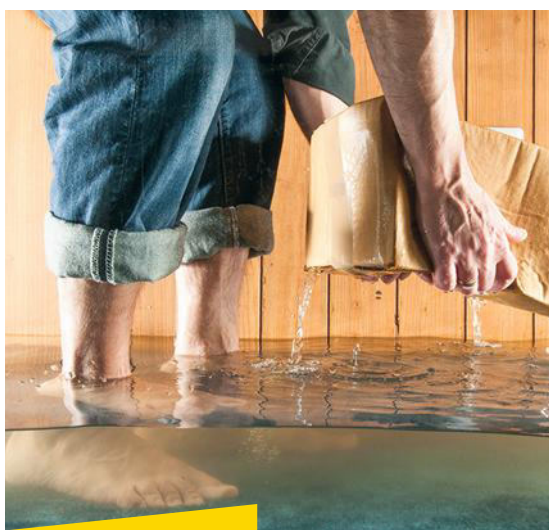
LIONEL MAUGAIN

LES DEMANDES DE L'UNAF ET DE «60»

- **Visibilité pour l'assuré** Il faut une harmonisation et un encadrement des différentes phases du règlement du sinistre habitation : mise en état du dossier, évaluation des dommages, proposition d'indemnisation, accord d'indemnisation et temps d'expertise.
- **Indemnisation de gré à gré** Instauration d'un droit de rétractation de trois jours pour les assurés.
- **Chiffrage des dommages** Pas de taux standardisés de vétusté automatiques à l'estimation des biens endommagés.
- **Réparation par une entreprise** Instauration, par les assureurs, d'un cahier des charges minimal pour les prestations les plus courantes comme la remise en état du bien après un dégât des eaux.
- **Dégâts des eaux** Obligation pour l'assureur de recherche de fuite avant la résiliation du contrat si multiplicité des dégâts des eaux indemnisés.
- **Instauration d'un droit pour l'assuré** à la transmission du rapport d'expertise.
- **Procédure d'expertise amiable contradictoire** Réduction du délai de missionnement de l'expert par l'assureur de 14 jours à 4 ou 5 jours.
- **Visio expertise** Instauration d'un droit de l'assuré à exiger une expertise en présentiel pour les dommages d'un montant supérieur ou égal à 5 000 €.
- **Instauration d'un droit au 2nd avis** pour l'assuré pris en charge par l'assureur en cas de désaccord avec le résultat de la première expertise pour les sinistres d'un montant égal ou supérieur à 80 000 €.
- **Généralisation de la police administrative** prévue pour le contrôle des expertises retrait gonflement des argiles à l'ensemble des expertises dommages habitation pour les sinistres d'un montant égal ou supérieur à 80 000 €.
- **Subordonner l'exercice de la profession d'expert d'assureur ou d'assuré** à des prérequis : niveau de formation, expérience, certifications.
- **Établissement par Bercy et la Chancellerie du top 10 des assureurs** qui ont le plus de contentieux.

Intervention des pompiers

« Mon appartement a été complètement inondé »



Le cas de Stéphane J. : « Un violent incendie s'est produit dans l'appartement au-dessus du mien. Il n'y a fort heureusement pas eu de blessés, et rien n'a brûlé chez moi. Les conséquences dans mon logement sont tout de même lourdes à cause de l'eau déversée par les pompiers. Elle a ruisselé à travers le plafond, les murs et par ma porte d'entrée. Mes meubles sont abîmés et certains appareils électroménagers ne fonctionnent plus. Ma baie vitrée a aussi été cassée par les pompiers. Trois mois plus tard, c'est toujours inhabitable : les murs sont à peine secs et il va falloir tout refaire du sol au plafond. Quels sont mes droits ? »

Coaching



Vitre brisée, porte détériorée, appartement inondé... L'intervention des pompiers peut causer d'importants dégâts collatéraux dans les appartements voisins du foyer à l'origine de leur intervention. « Leur responsabilité n'est pas engagée sauf s'ils ont commis une faute en utilisant des moyens disproportionnés, évacue d'emblée Jean-François Carlot, avocat-honoraire et auteur du guide « Le contentieux de l'assurance » (L'Argus de l'assurance éditions). Les dommages relèvent de la garantie d'assurance de la victime. » Autrement dit : de la garantie incendie de votre multirisque habitation

si vous êtes occupant ou de votre assurance propriétaire non occupant pour les dommages immobiliers.

1 PRENDRE DES MESURES DE SAUVEGARDE

Protéger tout ce que l'on peut, c'est le premier réflexe à avoir. « Faites le maximum pour limiter les dégâts, recommande Jean-François Carlot. Bâchez, mettez vos papiers importants (carte d'identité, passeport...), objets précieux, matériel électronique à l'abri, coupez le courant pour éviter les courts-circuits... » Sans vous mettre en danger, bien sûr.

2 DÉCLARER LE SINISTRE À SON ASSUREUR

Vous disposez de cinq jours ouvrés, à compter de la connaissance du sinistre pour faire une déclaration, selon les modalités prévues par votre contrat (déclaration en ligne, courrier recommandé avec AR). Le cas échéant, l'assureur pourra demander une attestation aux sapeurs-pompiers pour justifier leur intervention. Quoi qu'il en soit, lisez bien les clauses de votre assurance : elle recense la nature et le montant des dommages pris en charge. Votre contrat peut aussi prévoir la garan-

tie d'autres frais (mise en garde-meubles, relogement éventuel...). Dans le doute, questionnez un conseiller. « L'assureur a une obligation d'information, de conseil et parfois même d'assistance si votre logement est inhabitable, précise Jean-François Carlot. Il pourra aussi faire intervenir des entreprises spécialisées afin de limiter les dégâts. À cette occasion, et sur justification, vous pouvez aussi demander des acomptes sur le montant de l'indemnité d'assurance qui vous sera versée lors du règlement définitif. » Gardez une trace écrite de vos échanges en lui envoyant un mail récapitulatif.

3 FAIRE UN INVENTAIRE DES DOMMAGES

Listez tous vos dommages, matériels (en principe couverts par la police d'assurance : porte forcée par les pompiers, vitre cassée, contenu du réfrigérateur perdu, télévision hors-service, meubles et murs abîmés) et immatériels (relogement, perte de journées de travail, privation de jouissance...).

À cela peuvent aussi s'ajouter des dommages corporels : altération de l'état de santé due à l'humidité, dépression réactionnelle...

« Cela vous permettra de vous défendre si votre assurance minore le préjudice ou

refuse d'indemniser certaines choses », relève Jean-François Carlot. C'est sur cette base que l'assureur va vous indemniser.

Cet inventaire doit être étayé par des photos, factures (même un extrait de catalogue vendant le même objet), garanties, voire des témoignages. Tout ce qui peut justifier de la valeur des biens sinistrés est recevable.

4 PASSER PAR UN EXPERT D'ASSURÉ

L'assureur va désigner un expert pour procéder à la reconnaissance du sinistre et, si besoin, prendre des mesures de sauvetage (assèchement des murs...).

En cas de dommages importants, vous pouvez faire appel à un expert (expert d'assureur) qui vous représentera, dans l'idéal dès le premier rendez-vous. Il sera à même d'évaluer les dommages matériels ainsi que les pertes financières et de contester – si besoin – les chiffrages de l'assurance. Renseignez-vous. « Beaucoup de polices d'assurance couvrent ces frais », souligne Jean-François Carlot. Vous pouvez aussi recourir à un expert technique indépendant pour déterminer et chiffrer le montant de la remise en état, voire à un commissaire de justice pour l'évaluation de biens de valeur.

À retenir

- Déclarez immédiatement le sinistre à votre assureur.
- Vérifiez via votre contrat le calcul de l'indemnisation (valeur d'usage ou valeur à neuf) des dommages matériels.
- Ne jetez rien ! L'expert pourrait refuser de vous indemniser pour un objet dont vous vous êtes débarrassé.
- Renseignez-vous bien avant d'envisager un recours contre le voisin à l'origine du sinistre. En matière d'incendie, ce dernier n'est responsable qu'en cas de faute, ce qui est difficile à prouver.

5 RECOURIR À LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE

Vous n'êtes pas d'accord avec l'indemnisation proposée par votre assureur ? « Avant d'aller en justice, négociez et saisissez gratuitement le médiateur des assurances », insiste Jean-François Carlot. Ses coordonnées se trouvent sur les conditions générales de votre contrat. Attention ! Sachez que vous n'avez qu'un an pour y recourir, à compter de la date de réclamation écrite adressée à votre assureur. Expliquez-lui la situation et l'objet de votre mécontentement par écrit, en lui joignant tous les justificatifs. Le médiateur des assurances a trois mois pour vous répondre à partir de la date de notification de la recevabilité de votre dossier. ●

NATHALIE SAMSON

En cas de délais et de traces de dégradation...

• **Allers-retours avec votre assureur, désaccords... le temps file. Or, toutes les actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites deux ans après la connaissance du sinistre... sauf si vous adressez une simple lettre recommandée avec accusé de réception à votre assureur ou**

en l'assignant en justice pour solliciter le règlement d'une indemnité. • Si certaines dégradations apparaissent dans le temps, vous disposez d'un nouveau délai de deux ans pour agir. Signalez ces dégradations à votre assurance par écrit.

Tant que le sinistre n'est pas réglé, conservez les meubles et équipements évacués pour l'expertise. Ils sont indispensables pour justifier le montant des dommages. • Ne remettez pas les biens en état, avant constatation des dommages par l'assureur, sauf s'il y a urgence.



Témoignez ! Vous souhaitez nous soumettre votre situation pour témoigner dans cette rubrique ? Détaillez-nous les questions que vous vous posez, en nous écrivant par e-mail à redactionweb@inc60.fr (préciser « rubrique Coaching » dans l'objet de votre message).



**ABONNEZ-VOUS
POUR 1 AN**
et réalisez jusqu'à

23 % D'ÉCONOMIE



Prenez votre consommation en main

LE MENSUEL

Des essais comparatifs de produits et de services, des enquêtes fouillées, des informations juridiques, des conseils pratiques...



LES HORS-SÉRIES THÉMATIQUES

Des guides pratiques complets autour de l'alimentation, la santé, l'environnement, l'argent, le logement...



Le hors-série Spécial Impôts
En version numérique



L'ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES DE «60» (ORDINATEUR, TABLETTE ET SMARTPHONE)

- Accès illimité aux versions numériques des anciens numéros
- Accès aux versions numériques des mensuels et hors-séries compris dans votre abonnement
- Accès aux articles réservés aux abonnés
- Accès à la lettre d'info de la communauté de lecteurs : La Tribu 60



**DÉCOUVREZ NOS FORMULES
100 % NUMÉRIQUES
SUR WWW.60MILLIONS-MAG.COM**



BULLETIN D'ABONNEMENT

610

☒ **OUI**, je m'abonne à 60 Millions de consommateurs

Je choisis l'abonnement suivant :

☐ **ABONNEMENT ÉCLAIRÉ 49 €** au lieu de ~~59,70 €~~
soit **18 % d'économie** : 1 an, soit 11 numéros mensuels + Hors-série Impôts en version numérique* + accès aux articles et aux versions numériques des mensuels sur 60millions-mag.com

☐ **ABONNEMENT EXPERT 83 €** au lieu de ~~108 €~~
soit **23 % d'économie** : 1 an, 11 numéros mensuels + Hors-série Impôts en version numérique* + 7 Hors-séries + accès aux articles et aux versions numériques des mensuels sur 60millions-mag.com

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/03/2025. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à réception du 1^{er} numéro. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements OPFER sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, CS10037, 92240 Malakoff, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem, à l'adresse suivante : dpo@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Nous réutiliserons vos données pour vous adresser des offres commerciales, sauf opposition en cochant cette case ☐. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐ (Délais de livraison du 1^{er} numéro entre dix et trente jours, à réception de votre bulletin d'abonnement). *Si vous souhaitez recevoir la version papier du hors-série Impôts (sans frais supplémentaires), veuillez cocher cette case ☐ Conditions générales d'abonnement et politique de confidentialité sur 60millions-mag.com

MES COORDONNÉES

☐ Mme ☐ M.

Nom

Prénom

Adresse

Code postal Ville

Téléphone*

Email*

*Facultatif

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

☐ Carte bancaire :

N° :

Expire fin :

Date & signature obligatoires

Placements

L'épargne salariale élargie

Zoom

Depuis 1967, les entreprises de plus de 50 salariés ont l'obligation de partager avec ces derniers une partie de leurs bénéfices. Depuis le 1^{er} janvier, les entreprises de 11 à 50 salariés sont désormais concernées.



Avec la loi du 29 novembre 2023 sur le partage de la valeur, appliquée depuis le 1^{er} janvier 2025, le dispositif vertueux de l'épargne salariale s'est considérablement élargi. Les petites entreprises, de 11 à 49 salariés, doivent désormais proposer au moins un dispositif : participation, intéressement ou prime. Pour une durée expérimentale de cinq ans, pour l'instant. Les petites entreprises concernées par cette obligation sont celles ayant réalisé un bénéfice net fiscal d'au moins 1 % de leur chiffre d'affaires pendant trois ans. Le principe de l'épargne salariale est celui-ci : chaque année, l'entreprise

peut verser à ses salariés une « participation » (mécanisme de redistribution des bénéfices), un « intéressement » (prime liée à des résultats financiers ou à des objectifs extra-financiers) ou une prime « de partage de la valeur ». Lorsque les salariés perçoivent les sommes d'un ou plusieurs de ces dispositifs, ils ont deux possibilités : les transférer sur leur compte courant (elles seront alors fiscalisées à l'impôt sur le revenu) ou les placer sur des produits d'épargne collectifs. Il en existe deux : un Plan d'épargne entreprise (PEE), sur lequel l'argent

— L'entreprise doit proposer participation, intéressement ou prime. —

est bloqué pendant cinq ans, et un Plan d'épargne retraite (PER) collectif, où l'argent est bloqué jusqu'à la date de départ à la retraite pour une sortie en capital et/ou en rente viagère. Dans les deux cas, des retraits dérogatoires sont autorisés en cours de plan.

LE RISQUE DE PERTE EN CAPITAL EXISTE

L'argent déposé sur ces plans est majoritairement mis sur des Fonds communs de placement d'entreprise (FCPE) investis en actions, obligations et titres du marché monétaire (très peu risqués), mais aussi en actifs non cotés en Bourse. Leurs performances financières sont comparables à celles des Sicav classiques. Attention ! Bien qu'investies dans le cadre de son entreprise, les sommes placées ne sont en aucun cas garanties ! Il existe un risque de perte en capital. L'Urssaf met à disposition des employeurs un site dédié (www.mon-interessement.urssaf.fr) qui leur permet de créer leur accord d'intéressement en ligne. ●

FRANÇOISE PAOLETTI-BENAZIEZ

Les trois avantages de l'épargne salariale

- **La fiscalité.** Les sommes versées sur un PEE ou un PER ne sont pas fiscalisées. Elles le seront au déblocage des fonds, plusieurs années après. Encore mieux : celles versées sur le PER donnent l'opportunité au salarié de les déduire de son revenu imposable.
- **L'abondement versé par l'employeur.** Celui-ci peut, en effet, décider de donner

une somme supplémentaire aux salariés qui placent l'argent reçu. Par exemple, un salarié reçoit 2 000 €, avec un abondement égal à 50 % s'il l'épargne. Cela signifie qu'il pourra placer 3 000 €.

- **Les frais de tenue de compte réduits.** Ils sont pris en charge par l'entreprise, non pas par le détenteur du Plan, comme c'est le cas en temps normal.

Énergie

Des kits solaires bientôt interdits?

Enquête

L'utilisation de kits solaires à brancher sur une prise (plug & play) pourrait être remise en cause par l'évolution d'une norme électrique. Certaines dérives présentent des risques pour la sécurité.

Branchez en moins de 5 min chrono et économisez jusqu'à 50 % sur vos factures d'électricité. » La promesse de ce vendeur de stations solaires est belle. Trop belle et mieux vaut ne pas s'illusionner sur la possibilité de diviser par deux ses factures. Mais les kits solaires à brancher sur une prise sont effectivement simples à installer et permettent de réduire un peu la facture.

L'investissement est faible, environ 500 à 600 € pour deux panneaux. Rien d'étonnant, donc, à ce qu'ils fassent l'objet d'un fort engouement depuis deux ans. La hausse des prix de l'électricité joue en leur faveur et on a assisté à une multiplication des produits et des vendeurs.

UNE ÉVOLUTION DE LA NORME EN COURS

Cette envolée pourrait-elle s'arrêter net ? Début novembre 2024, le Syndicat des énergies renouvelables (SER) et celui des professionnels de l'énergie solaire (Enerplan) se sont inquiétés de l'évolution de la norme NF C 15-100. Elle définit les conditions de conformité des installations

électriques dans les bâtiments. Dans sa version réactualisée, elle prévoit « qu'un générateur d'énergie électrique ne doit pas être connecté à un circuit terminal par le moyen d'un socle de prise ou d'une fiche ». Autrement dit, interdiction de brancher un kit sur une prise.

DES KITS POUR PRODUIRE SON ÉLECTRICITÉ

Les panneaux solaires traditionnels, installés en toiture, ne sont pas concernés car ils sont reliés par un circuit dédié au tableau électrique. La

La norme deviendra obligatoire à partir du mois d'août.

norme actualisée a été publiée en août 2024 et ne deviendra obligatoire qu'en août prochain. Le SER et Enerplan réclament donc une clarification des pouvoirs publics avant l'été.

Interdiction ou clarification, une intervention paraît s'imposer car notre enquête confirme que l'engouement pour les kits s'accompagne de dérives inquiétantes. Les kits solaires à brancher sur une

Des installations qui doivent être déclarées



- **Toute installation de production d'électricité, y compris les kits à brancher sur une prise, doit être déclarée auprès du gestionnaire de réseau (Enedis le plus souvent).**
- **Si la production est autoconsommée, le particulier signera une Convention d'auto-consommation sans**

injection (Cacsi). C'est gratuit mais combien de possesseurs de kits plug & play n'ont pas de Cacsi ? Pourtant, « la responsabilité civile et/ou pénale du producteur pourrait être engagée en cas de dommages matériels ou corporels à la suite du fonctionnement d'installations non déclarées », rappelle Enedis.

• **Pour améliorer la situation, Joël Mercy, président du Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP) suggère que le vendeur du kit se charge systématiquement de la déclaration. « C'est une solution, chronophage pour nous, mais possible », estime Mathias Roussel, d'AlloSolar.**



Au-delà d'un certain seuil, il faut faire appel à un électricien.

prise sont en principe de petits kits : un ou deux panneaux de 350, 400 ou 500 Watts-crête (Wc) à installer dans un jardin, sur une terrasse ou un balcon. Ils peuvent produire, selon leur exposition, de quoi couvrir ce qu'on appelle le talon de consommation. Il correspond à la puissance des équipements électriques qui fonctionnent en continu tout au long de la journée (réfrigérateur, congélateur, ventilation mécanique, alarme, veille...).

DES RÈGLES DE SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE À RESPECTER

Les électrons vont toujours au plus proche et l'électricité produite en journée pourra donc être directement utilisée par ces appareils. De quoi alléger un peu la facture. Pour ces kits, le SER et Enerplan ont rappelé quelques règles à respecter dans le guide *Kit photovoltaïque auto-*

Certains multiplient les kits sur la même prise domestique.



consommation plug & play, publié en 2023, avec le soutien de l'Agence de la transition écologique (Ademe). Par exemple, la prise sur laquelle le kit est branché doit être reliée à la terre. « Ce n'est pas toujours le cas dans les maisons anciennes », s'inquiète Joël Mercy, président du Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque. Le guide précise aussi que pour deux panneaux, la prise doit être sur un circuit protégé par un fusible de 20A. Si elle aboutit à un fusible de 16A, l'installation ne peut, en principe, comporter qu'un seul panneau de 350 Wc

UN CIRCUIT DÉDIÉ POUR ÉVITER LA SURCHARGE

Ces conditions minimales ne sont sans doute pas toujours remplies pour les petits kits. Mais aujourd'hui, il est courant de trouver des kits de

quatre ou six panneaux, d'une puissance de 2 000 à 2 550 Wc avec, photos à l'appui, un branchement sur une prise domestique. On est alors au-dessus des seuils fixés dans le guide du SER et d'Enerplan. Il y a un risque de surcharge sur le circuit et donc d'échauffement et d'incendie. « S'il y a quatre panneaux, il faut qu'ils soient sur un circuit dédié qui dessert uniquement les panneaux », explique Mathias Roussel du site de vente AlloSolar.

En pratique, cela implique de faire appel à un électricien pour ajouter un circuit avec un disjoncteur sur le tableau électrique. Or les kits à brancher sur une prise séduisent justement parce qu'ils n'imposent, en principe, pas d'intervention d'un professionnel.

POUR UNE MEILLEURE RÉGLEMENTATION

« Il y a aussi des détournements, ajoute Joël Mercy, avec des personnes qui achètent un, deux, voire trois kits qu'ils connectent ensemble. » Tous ces kits puissants produisent plus d'électricité que celle nécessaire pour le talon de consommation. Pour éviter de perdre l'électricité, les particuliers se voient donc proposer des batteries. Encore un équipement qui n'était pas prévu pour les kits à brancher sur une prise et qui va aussi être raccordé, sans intervention d'un professionnel, sur le réseau du logement.

Dans ce contexte, il est difficile de ne pas souhaiter que l'installation de kits solaires plug & play soit mieux encadrée. Soucieux de défendre les petits kits, le SER et Enerplan appellent de leurs vœux une intervention des pouvoirs publics. Les deux plateformes que nous avons interrogées, AlloSolar et Mon Kit Solaire, y sont aussi favorables. Il ne faudrait pas attendre qu'il y ait des incendies pour le faire. ●

FANNY GUIBERT

Découvrez nos anciens numéros

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

4€80
le numéro

N° 609 (Janvier 2025)

NOS ESSAIS

- Vapotage : E-liquides
- Balances connectées
- Exfoliants visage
- Voiture électrique

N° 606 (Octobre 2024)

NOS ESSAIS

- Banques
- Pesticides dans le vin
- Chauffage d'appoint
- Mutuelles pour la retraite

N° 603 (Juin 2024)

NOS ESSAIS

- Contrats d'électricité
- Bars à ongles
- Eau et filtres d'eau

N° 608 (Décembre 2024)

NOS ESSAIS

- Champagnes blancs de blancs
- Fours encastrables
- Lentilles de contact

N° 605 (Septembre 2024)

NOS ESSAIS

- Voiture électrique
- Patchs, vape, billes, comprimés... pour arrêter la cigarette
- Cafetières à grains

N° 602 (Mai 2024)

NOS ESSAIS

- Produits contre les limaces, pucerons...
- Colorations pour cheveux
- Trotinettes électriques

N° 607 (Novembre 2024)

NOS ESSAIS

- Dentifrices blancheur
- Télévisions 43 pouces
- Logements sociaux

N° 604 (Juillet-août 2024)

NOS ESSAIS

- Antimoustiques
- Planchas
- Chipolatas et merguez

N° 601 (Avril 2024)

NOS ESSAIS

- Salades en sachet
- Cantines scolaires
- Machines à gazéifier

Découvrez nos hors-séries

6€90
le hors-sérieHS 227
(Fév.-Mars 2025)HS 226
(Janv.-Fév. 2025)HS 1455
(Déc. 2024-Janv. 2025)HS 225
(Nov.-Déc. 2024)Retrouvez
tous les numéros
en scannant ce code

610

BON DE COMMANDE

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

60 Millions de consommateurs - Service Abonnements - Libre réponse 96316 - 59789 Lille Cedex

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

		PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	PRIX TOTAL
Hors-séries	<input type="checkbox"/> HS 227 <input type="checkbox"/> HS 226 <input type="checkbox"/> HS 1455 <input type="checkbox"/> HS 225	6,90 €		
Mensuels	<input type="checkbox"/> N° 609 <input type="checkbox"/> N° 608 <input type="checkbox"/> N° 607 <input type="checkbox"/> N° 606 <input type="checkbox"/> N° 605 <input type="checkbox"/> N° 604 <input type="checkbox"/> N° 603 <input type="checkbox"/> N° 602 <input type="checkbox"/> N° 601	4,80 €		
Frais de port		1 €/produit		
TOTAL				

MES COORDONNÉES ☐ Mme ☐ M.

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

Code postal Ville _____Téléphone

Email _____

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 31/03/2025. La collecte et le traitement de vos données sont réalisés par notre prestataire de gestion des abonnements OPPER, sous la responsabilité de l'Institut national de la consommation (INIC), éditeur de 60 Millions de consommateurs, situé au Polaris, 76, avenue Pierre Brossolette, CS 10037, 92240 Malakoff, à des fins de gestion de votre commande sur la base de la relation commerciale vous liant. Si vous ne fournissez pas l'ensemble des champs mentionnés ci-dessus (hormis téléphone et e-mail), notre prestataire ne pourra pas traiter votre commande. Vos données seront conservées pendant une durée de 3 ans à partir de votre dernier achat, sauf prescriptions légales. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'effacement de vos données et définir vos directives post-mortem à l'adresse dp@inc60.fr. À tout moment, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Cnil. Vos coordonnées (hormis téléphone et e-mail) pourront être envoyées à des organismes extérieurs (presse et recherche de dons). Si vous ne le souhaitez pas, cochez cette case ☐ Pour l'achat d'anciens numéros, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation. Conditions générales d'abonnement et politique de confidentialité sur 60millions-mag.com.

MON RÈGLEMENT

Je choisis de régler par :

☐ Chèque à l'ordre de 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS☐ Carte bancaire :N° : Expire fin :

Date & signature obligatoires

+ SIMPLE
+ PRATIQUE
+ RAPIDE

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



Ne vous
laissez
pas faire

Récupérez votre dépôt de garantie

Quitter un appartement en location implique de vouloir récupérer sa caution. Une échéance délicate, tant pour les locataires que pour les propriétaires.

«60» reçoit toujours de nombreuses plaintes autour de la restitution du dépôt de garantie aux locataires par leurs ex-propriétaires. Que disent la loi et les juges dans ces situations parfois complexes ?

Rappelons que le dépôt de garantie doit être restitué au locataire dans un délai maximal de deux mois, à compter de la remise des clés au bailleur ou à son mandataire. Ce délai est réduit à un mois lorsque l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée. Afin de mieux garantir le respect de ce délai, la loi Alur de 2014 a prévu que l'ex-locataire perçoive une majoration de retard de 10 % pour chaque mois commencé, à condition que celui-ci ait bien transmis sa nouvelle adresse.

LA VÉTUSTÉ EST ENCADRÉE

Quelles sont les déductions autorisées pour le bailleur ? Il s'agit des loyers impayés, des frais engagés pour la remise en état du logement et du solde des réparations locatives. Ces sommes doivent être justifiées par des factures, la comparaison de l'état des lieux d'entrée avec celui de sortie, des attestations de témoins, ou encore un constat d'huissier. L'entretien courant du logement et des équipements ainsi que les réparations sont à la charge du locataire, sauf si elles sont occasionnées par la vétusté (article 7 de la loi de 1989). Le décret n° 2016-382 définit la vétusté comme « l'état d'usure ou de détérioration résultant du temps ou de l'usage normal des matériaux ». Si le bailleur n'a pas restitué le dépôt de garantie dans le délai légal, il doit être mis en demeure par le locataire par lettre recommandée.

À défaut de réponse ou en cas de réponse négative, le locataire dispose de plusieurs possibilités pour résoudre son litige. D'abord, saisir la commission départementale de conciliation (CDC) : son rôle est de tenter de rapprocher les parties. En cas d'accord, locataire et bailleur signent un document de conciliation, le recours au juge n'est alors plus possible. Sinon, la commission émet un avis dans les deux mois.

L'INJONCTION DE PAYER

Il est possible aussi de saisir un conciliateur de justice, procédure obligatoire pour pouvoir ensuite éventuellement saisir le juge civil.

En cas d'échec de la conciliation, le locataire peut engager une procédure d'injonction de payer. Cette demande vise à obtenir une ordonnance qui condamne le bailleur à verser le dépôt de garantie.

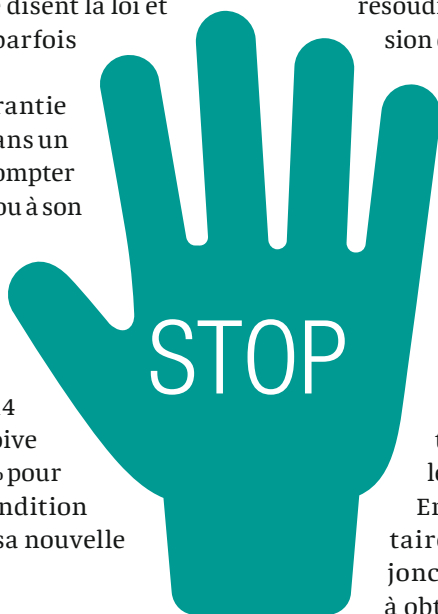
Il faut adresser une requête au président du tribunal d'instance du lieu de la location.

Vous trouverez un formulaire disponible sur le site formulaires.modernisation.gouv.fr.

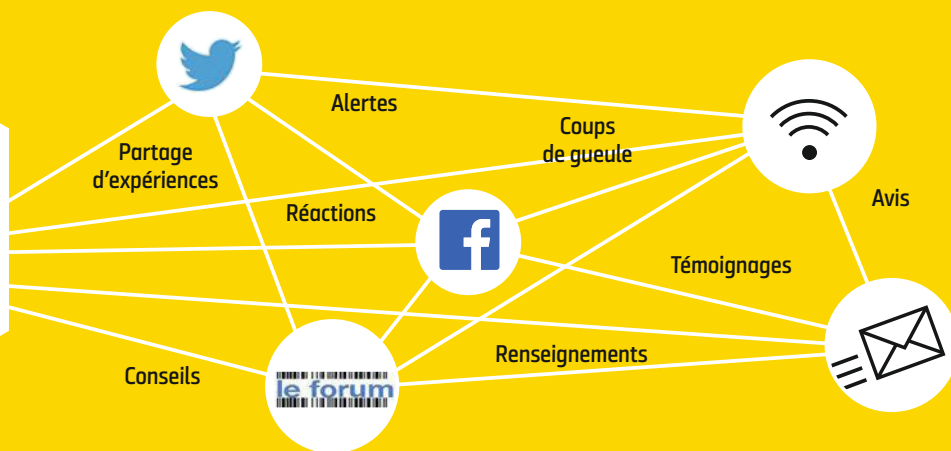
LIONEL MAUGAIN

La référence à utiliser

La Cour de cassation a rappelé qu'il incombe au bailleur de justifier des sommes lui restant dues venant en déduction du montant du dépôt de garantie qu'il est tenu de restituer au locataire au départ des lieux loués par celui-ci (Cour de cassation, chambre civile 3, 15 février 2012, numéro de pourvoi : 11-13.014). Le propriétaire ne peut donc retenir des sommes sur le dépôt de garantie si les réparations nécessaires sont occasionnées par la vétusté.



RÉSEAU 60



À 60 millions, on est plus forts !

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

Trop solidaires !

Daniel D./76 Le Havre

Du lait bien bouchonné !

J'ai acheté des bouteilles de lait Carrefour dont les bouchons en plastique sont impossibles à dévisser. J'ai utilisé des appareils conçus pour faciliter l'ouverture de ces systèmes... en vain. J'ai finalement réussi en sciant la base du bouchon, au niveau de la collerette qui devrait se sectionner en dévissant. Je me suis légèrement blessé à la main dans cette opération. J'ai contacté le magasin Carrefour qui m'a expliqué les avantages d'un bouchon solidaire, mais n'a fait aucun commentaire sur mon signalement; juste un "cadeau" de 8 € !

Bientôt à sec ! F. D., par courriel

Les moules, sans les frites ?

De plus en plus de restaurants mettent à leur carte les plats "secs", les accompagnements étant facturés en sus. Est-ce légal ?



LA RÉPONSE DE 60

Chaque restaurateur est libre du choix de ses prestations et de ses prix, et il n'y a pas d'obligation légale imposant à ces professionnels d'inclure l'accompagnement dans le plat. Toutefois, l'usage en France veut que le restaurateur respecte l'intégrité de la recette, et ne facture pas de supplément pour des éléments propres au plat. Par exemple, que le steak soit servi avec des frites, sans faire l'objet d'un supplément pour les frites. Par ailleurs, conformément à l'arrêté du 27/03/1987, les restaurateurs ont l'obligation d'afficher clairement le prix et le détail de chaque prestation sur le menu, à savoir le nom exact des plats et leur contenu.





Pratiques à risque

Marie Vercellotti/58 La Charité-sur-Loire

Le vendeur fait joujou

Après un achat effectué sur le site cdiscount.com, auprès d'un vendeur professionnel, j'ai reçu un jouet de très mauvaise qualité qui ne correspondait pas à sa description. Dans la foulée, j'ai demandé le remboursement. La réponse du commerçant ? Me rembourser 50 % de la valeur du produit si je le garde ou 85 % si je dépose un avis positif ! Et pour être totalement remboursée, le commerçant m'envoie une étiquette de retour, mais je dois renvoyer l'article à mes frais... Que pensez-vous de ces curieuses propositions ?



LA RÉPONSE DU JURISTE

La première n'est pas illégale, puisqu'il s'agit d'un geste commercial. La deuxième, en revanche, constitue une pratique commerciale trompeuse. Inciter à déposer un faux avis, susceptible d'altérer le jugement d'autres consommateurs, est rigoureusement interdit (article L121-4 du code de la consommation). Une pratique punie de deux ans d'emprisonnement et d'une amende allant jusqu'à 300 000 €. La troisième proposition, quant à elle, ne respecte pas les règles de la garantie légale de conformité, valable deux ans après la livraison du produit et qui prévoit la reprise du bien aux frais du vendeur (article L217-11 du code de la consommation). Si le commerçant refuse, saisissez son médiateur, dont l'adresse web est généralement mentionnée dans ses conditions générales et déposez une réclamation sur le portail signal.conso.gouv.fr.

ILLUSTRATEUR: CYRILLE BERGER

Il faut que ça cesse... Stéphane C./75 Paris

Le passant qui ne passe pas

Si la réparabilité est devenue la règle pour nous, consommateurs, il semble que des fabricants traînent encore des pieds ! Par exemple Garmin, le fabricant de ma montre connectée. J'ai cassé le passant ; il s'agit du petit cerclage de plastique qui retient l'extrémité du bracelet. Je pensais que son remplacement serait une formalité... eh bien non ! « Nous ne commercialisons pas au détail les boucles de votre produit. Nous nous vous recommandons d'acheter un nouveau bracelet », m'a répondu Garmin. Prix de son remplacement : 40 € quand même ! Heureusement, sur Internet, moyennant 5 € j'ai récupéré six de ces boucles... hélas made in China !

Plastique sous contrôle Didier M./83 Vinon-sur-Verdon

Ne l'écrasez pas !

Est-il vrai qu'il ne faut pas écraser les bouteilles en plastique avant de les glisser dans les bacs de recyclage jaunes ?



LA RÉPONSE DE 60

Oui, c'est vrai. L'entreprise Citeo, spécialisée dans le recyclage des emballages ménagers, confirme qu'il est déconseillé d'écraser ou d'aplatir les bouteilles en plastique. De même qu'il ne faut pas les imbriquer dans d'autres choses. Si elles prennent trop de place pour les stocker ou les transporter, vous pouvez juste les compresser un petit peu. Il ne faut surtout pas les transformer en corps plat, car les machines de tri sont susceptibles de les confondre alors avec d'autres déchets ménagers (comme du papier ou du carton) et donc de mal les orienter pour leur recyclage. Par ailleurs, lorsqu'elles sont écrasées, les bouteilles peuvent se coincer dans les mécanismes entraînant dysfonctionnement et arrêt des machines.

Ras-le-bol des rappels ! Magali, par courriel

Quand manger devient dangereux

J'en ai assez de voir tous les jours que des produits alimentaires sont rappelés. Dangereux pour la santé, contenant des éclats de verre, contaminés, toxiques, cancérogènes et j'en passe... Je finis par craindre d'aller faire les courses et de manger. Il serait nécessaire qu'il y ait davantage de surveillance dans les processus de fabrication et de manipulation.

Meuh ! Florence C., par courriel

Le « E » de La Vache qui rit...

Je voudrais savoir si les fabricants ont le droit d'omettre qu'un produit contient des additifs ? Par exemple, dans le fromage La vache qui rit, rien dans la liste d'ingrédients n'indique qu'il y a du E452.

60 LA RÉPONSE DE L'INGÉNIEUR

Les additifs doivent obligatoirement figurer dans la liste d'ingrédients, sous leur forme abrégée (E...) ou sous leur nom complet. Mais faire la chasse aux « E » ne suffit pas à les éviter, et les fabricants le savent bien ! En effet, bon nombre d'entre eux privilégient désormais leur nom complet, moins effrayant que le numéro « E ». C'est le cas dans l'exemple que vous mentionnez : l'agent de texture E452 est indiqué

sur l'emballage de La Vache qui rit sous le nom de « polyphosphates ». Pour repérer la présence d'additifs sans avoir à connaître tous leurs noms complets, vous pouvez traquer les mentions « conservateur », « colorant », « émulsifiant », « acidifiant », etc. La réglementation européenne impose en effet aux industriels de faire précéder le nom de l'additif ou son numéro « E » par le rôle technologique qu'il exerce dans l'aliment. Par exemple, « conservateur :



E249 » ou « conservateur : nitrite de potassium ». Dans le cas de La Vache qui rit, la liste d'ingrédients précise bien que les polyphosphates

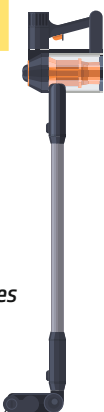
agissent en tant que sels de fonte (« sels de fonte : polyphosphates »). Mais encore faut-il savoir qu'il s'agit d'un additif problématique.

Chère réparation

Véronique D./93 Stains

Mon aspirateur ? Du balai !

Mon aspirateur-balai Electrolux acheté en 2016 chez Darty est tombé en panne. J'ai demandé au SAV de l'enseigne un devis de réparation. J'ai été surprise du tarif annoncé : 69 € de prise en charge, plus 39 € de main-d'œuvre, soit 108 €, sans compter le prix des pièces de rechange qu'il faudra rajouter après la détermination de la panne. En cas de refus de la réparation, le client doit malgré tout régler les 69 € de prise en charge. Je n'ai donc pas donné l'aspirateur à réparer, car j'ai eu le sentiment que Darty se moquait de ses clients. J'ai appelé le SAV d'Electrolux qui m'a expliqué que la réparation coûterait 164 € chez eux. Je suis scandalisée de constater que faire réparer coûte presque aussi cher que d'acheter du neuf, même avec le bonus réparation, à une époque où l'on nous recommande de prolonger la vie des appareils !



Ne pas céder aux rumeurs... A. H., par courriel

L'AdBlue et votre concessionnaire

J'ai acheté d'occasion une Citroën C3 société chez mon concessionnaire. J'y ai découvert un petit réservoir, juste à côté de celui du gasoil, et le garagiste m'a dit de ne pas m'en occuper. En me renseignant sur Internet, j'ai appris que depuis le 1^{er} janvier ce dispositif doit être actif, sinon le véhicule ne passera pas au contrôle technique. Je suppose qu'il a dû être désactivé pour éviter des frais à l'ancien propriétaire. J'ai lu sur Google que le prix de remise en service pouvait être facturé jusqu'à 2 000 €. Et que ce type de véhicule est soumis à un contrôle technique annuel, contrairement aux autres voitures. Je suis retraitée et je n'ai pas les moyens de payer ni tous ces frais de réparation, ni cet AdBlue très coûteux au kilomètre.

60 LA RÉPONSE DE 60
Attention aux rumeurs et notamment à ce qui circule sur Internet ! Non, votre véhicule ne peut pas être recalé lors du contrôle technique depuis le début du mois de janvier en raison d'un AdBlue désactivé. Et non, le contrôle technique n'est pas plus fréquent pour les véhicules avec AdBlue. Aucune modification de la réglementation du contrôle technique n'est prévue pour 2025. Ces rumeurs infondées ont été démenties par le syndicat patronal de l'automobile Mobilians. Pour rappel, l'AdBlue est un dispositif antipollution généralisé sur les diesels depuis 2015.

Son fonctionnement nécessite un additif stocké dans un réservoir supplémentaire de 10 à 25 litres, et peu coûteux : environ 0,50 € le litre pour 100 km. Adressez une lettre recommandée avec accusé de réception à votre concessionnaire pour lui demander une remise en état du dispositif à ses frais. Rappelez-lui dans ce courrier que le fait de désactiver le dispositif est interdit (article L318-3 du code de la route). En tant que personne morale, il s'expose à une amende pouvant aller de 7500 € à 37500 € ainsi qu'à des peines complémentaires comme la fermeture de l'établissement (articles 131-38 et 131-39 du code pénal).

ILLUSTRATEUR : CYRILLE BERGER

Le gaz sous conditions Géraldine D./Sur Facebook

Question de recharge...

Jusqu'à l'été dernier, il était possible d'acheter des recharges de gaz Sodastream directement sur le site du fabricant à mon rythme, soit une ou deux par an. La société me remboursait les recharges vides, via son système de consigne en ligne, à mesure que je les renvoyais. Désormais, Sodastream prélève sur le compte de ses clients 20 € par recharge non renvoyée deux mois après la commande. Ce qui oblige à les vider dans ce délai ! Comme si ça ne suffisait pas, Sodastream envoie des mails d'avertissement à peine aimables, pour inciter à consommer davantage. Est-ce de la vente forcée ?



LA RÉPONSE DE 60

Contactée, Sodastream

assure qu'il s'agit d'un malentendu. « Afin de faciliter l'échange en ligne et pour éviter aux consommateurs d'avancer 20 € de consigne, Sodastream a fait le choix de la confiance : un consommateur qui achète en ligne un cylindre à échanger [recharge de gaz, NDLR] s'engage à renvoyer la recharge vide sous

60 jours, et ne paie ainsi que le prix du gaz, 13,99 €, au lieu d'environ 30 € auparavant, pour un cylindre avec consigne », explique l'entreprise, qui reconnaît une erreur de communication. Le délai de deux mois s'applique donc aux bouteilles vides et court après avoir formulé une demande d'échange. Les bouteilles pleines peuvent être consommées sans aucune limite de temps.



J.-P. H./67 Wissembourg
Le post du mois

Un tour de cochon

Saint Alby prend soin de préciser sur son jambon vendu par Lidl que le porc est né, élevé et abattu en France... mais transformé en Allemagne. La viande fait donc des milliers de kilomètres pour être transformée et revenir en France dans les rayons de nos magasins ! Quelle est la logique ?



Un peu fort de café ! Claire L./74 Annecy

Une tarification dynamique

Un beau matin, quelques amies et moi-même étions attablées à la terrasse d'une brasserie chic de notre ville pour commander des cafés. Tarif : 2 € le café. On y retourne l'après-midi et, surprise ! Le même café à la même terrasse est à 2,50 €. Pareil pour le thé : 4,20 € le matin et 4,70 € l'après-midi. Est-ce légal ?



LA RÉPONSE DE 60

Il n'y a là rien d'illégal

si ces deux types de tarif sont clairement affichés avec la précision des horaires pendant lesquels ces tarifs sont appliqués. Mais il s'agit quand même d'une pratique un peu « fort de café », si vous nous passez l'expression, qui s'inspire de la « tarification

dynamique » des avions, des hôtels ou des trains. Le prix varie en fonction de l'offre et de la demande... et augmente quand le nombre de clients est supposé être plus important. Mais rien n'empêche de choisir un autre établissement pour siroter votre café l'après-midi, car tous ne pratiquent pas ces hausses !



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

60
millions
de consommateurs

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

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



LA FLÈCHE DE MADAME 60

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

Soupe à la grimace

Étonnantes, les soupes chez Leclerc. Prenez leur velouté de 10 légumes Régál Soupe. La promesse est tenue, on en compte bien dix, mais alors les proportions de chacun sont très diverses. On a 17 % de tomate reconstituée, 9 % de carotte et 8 % de pomme de terre. Ensuite ça devient rikiki, avec 2 % d'oignon, de poireau, 2 % de potiron et 1 % de céleri-rave. Dans cette soupe, y a même plus de sucre et de sel que de petits pois, de navet et de courgette (chacun ne dépassant pas à 0,2 %). Avec cette brique, vous avez donc royalement une feuille d'oignon, un petit pois, un filament de courgette et un cheveu de navet sur la soupe. Pas sûr qu'on les sente bien en bouche.

Et le plus rigolo, si vous savez compter les titis, c'est que ces dix légumes, eh bien ils ne sont pas majoritaires dans la brique. On a pratiquement 60 % d'eau ! De là à affirmer qu'on est en davantage en présence d'un bouillon de carotte, tomate, patate que d'un velouté de dix légumes, il n'y a qu'un pas que le marketing refuse que je franchisse... En effet, sur l'emballage, on aperçoit une douzaine de petits pois, un demi-oignon, deux tranches de potiron et presque un quart de poireau... Abusé !

Et du côté des grandes marques, c'est presque pire puisqu'on ne connaît pas les proportions. Dans le velouté Pur'Soup 10 légumes de Liebig, on a là encore que 42 % de légumes mais impossible de connaître la part de concentré de tomate, pomme de terre, carotte, oignon, poireau, potiron, céleri, petits pois, navet, chou-fleur.

Dans le même Leclerc, on trouve un velouté de tomate Régál'Soupe, qui contient un autre ingrédient, devinez

lequel ? On y trouve bien 80 % de tomate, enfin plus précisément de la purée de tomate à base de concentré, mais il y a aussi de la carotte et de l'oignon. Et surtout 20 % de pomme de terre, qu'on ne voit évidemment pas sur la brique pleine d'images de tomates. Original aussi, le velouté Régál Soupe potiron châtaigne, avec deux fois plus de carotte que de châtaigne (7,3 % contre 4 %) et seulement 22 % de potiron.

Alors, je vous entends déjà me dire, mais pourquoi elle ne fait pas ses potages elle-même, la mère 60, au lieu de cracher dans la soupe ? Et je vous réponds, espèces de mal élevés, que si, si, je mouline, mais moins

que lorsque les enfants vivaient encore avec moi. Une soupe maison, ce sont des litres et des litres, y'en a pour des semaines. Souvent seule désormais, je m'en lasse un peu.

Donc j'achète de la soupe toute faite parce que je le reconnais, j'ai la flemme

de tout préparer pour moi ou lorsqu'un enfant déboule à l'improviste en début de soirée. C'est mal, je le conçois, mais je vous partage les raisons pour lesquelles en effet rien ne remplace la soupe faite par sa maman.

Léa, Alex, si vous pouviez me prévenir la veille de votre arrivée, vous n'auriez pas si peu de poireau dans votre velouté, mes chéris. ●



Il n'y a qu'un pas que le marketing refuse que je franchisse...



60 SECONDES POUR RETENIR L'ESSENTIEL

Le bon élève

36 % du poids du téléphone modulaire Fairphone 5 est constitué de pièces recyclées. C'est inédit dans le secteur de la téléphonie mobile. *p. 44*



La recommandation

Les poêles antiadhésives rayées ou oxydées sont susceptibles de libérer des substances nocives pour les êtres humains. Mieux vaut donc s'en débarrasser. *p. 8*

La mesquinerie

Une pièce de plus de 40 m² est considérée comme deux pièces par les assurances habitation. Ce qui change les conditions d'indemnisation en cas de sinistre. *p. 48*



L'alerte

Les pistolets de massage peuvent être source de graves blessures s'ils sont utilisés sur certaines parties du corps et notamment sur les os. *p. 26*



Le détail utile

Si vous passez votre permis sur une voiture automatique, vous aurez besoin de sept heures de mise à niveau pour être autorisé à conduire une voiture avec vitesses. *p. 34*



La mention spéciale 18/20

Miel de châtaignier
Provenance Nature
Ce miel trois étoiles, remarqué pour sa fraîcheur par nos ingénieurs, est 100 % français, et bio de surcroît. Pour un prix compétitif : 25,80 € le kilo. *p. 19*



Le truc à savoir

Les lessives en poudre intègrent des agents oxydants, contrairement aux lessives liquides. Elles sont donc plus performantes sur les tâches oxydables : thé, café, vin rouge. *p. 40*

Le chiffre marquant 14 600,95 €

C'est le prix d'un bilan de santé baptisé Excellence proposé par la clinique suisse Nescens pour une clientèle aisée. *p. 28*

La mise en garde

Les kits solaires plug & play, à déclarer au gestionnaire du réseau électrique, doivent faire l'objet d'une « convention d'autoconsommation sans injection ». *p. 58*



Ne manquez pas notre hors-série

SOMMEIL
HORS-SÉRIE >>>

60 millions
de consommateurs

DOSSIER CHEVEUX
Les antichutes tiennent-ils leurs promesses ?
Soins du cuir chevelu : la dépense de trop

SOMMEIL
Tout ce qui marche

PLUS DE 50 PRODUITS ETUDIÉS



• Insomnie, endormissement, microréveils, fatigue : les actions efficaces
• Dans quels cas prendre de la mélatonine
• Quelle montre connectée pour mesurer son sommeil ?

JANVIER/FÉVRIER 2025
N° 226

6,90 € INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

www.60millions-mag.com

Actuellement en kiosque et en version numérique
sur <https://boutique.60millions-mag.com> et sur l'appli mobile 60

