

# Pour des fêtes réussies

## Les conseils de la DGCCRF

Décembre 2012



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

# Sommaire

<b>Le réveillon.....</b>	<b>5</b>
Le foie gras .....	5
Le caviar .....	7
Le saumon .....	10
Les huitres .....	12
Les coquilles Saint-Jacques .....	15
Les dindes .....	17
Les volailles .....	21
Le chocolat .....	25
Les truffes et les produits « truffés » .....	27
Le champagne .....	29
Les boissons stimulantes.....	33
Les sapins et décorations .....	36
Les guirlandes électriques .....	37
<b>La fête .....</b>	<b>39</b>
Les restaurants.....	39
Les cafés .....	41
Discothèques et cabarets .....	42
Les tarifs des taxis .....	43
Les règles à bord des taxis .....	45
<b>Les cadeaux.....</b>	<b>48</b>
<b>Les jouets.....</b>	<b>48</b>
La sécurité des jouets .....	48
Les peluches .....	51
Les porteurs .....	52
Les poupées.....	53
Les jeux éducatifs .....	53
Les jeux de construction .....	54
Les jeux se société .....	54
Les jouets électriques.....	55
Les jouets chimiques.....	56

<b>Les produits multimédia</b> .....	<b>58</b>
Son & Image .....	58
Les jeux vidéos .....	60
La téléphonie mobile .....	61
Internet fixe .....	66
Les tablettes numériques et les micro-ordinateurs .....	70
<b>Les vacances</b> .....	<b>77</b>
<b>Les déplacements sur autoroute</b> .....	<b>77</b>
Les pauses.....	77
La panne .....	79
Le péage.....	82
En cas de litige.....	83
<b>Dormir à l'hôtel</b> .....	<b>85</b>
Classement et tarification .....	85
La réservation .....	86
Le séjour .....	87
<b>Louer un logement</b> .....	<b>91</b>
Le contrat de location.....	91
Les droits et les obligations .....	94
<b>Organiser un voyage</b> .....	<b>97</b>
Obligations du voyageur.....	97
Conclure un contrat de voyage.....	99
Annuler ou modifier un contrat de voyage .....	100
Partir assuré .....	102
Partir au dernier moment .....	103
Régler un litige.....	104
Les coffrets cadeaux.....	105
<b>Les voyages en avion</b> .....	<b>108</b>
<b>Le ski</b> .....	<b>111</b>
La sécurité .....	111
Le matériel.....	115
Les remontées mécaniques .....	116
Les contrôles de la DGCCRF .....	117
<b>La santé en vacances</b> .....	<b>119</b>
La protection solaire.....	119
Les préservatifs.....	122



Le Réveillon

# Le réveillon

## Le foie gras

La production mondiale de foie gras cru est évaluée à 27100 tonnes pour 2011. La production européenne représente à elle seule 25 800 tonnes. Avec 19 900 tonnes représentant un peu plus de 77 % de la production mondiale, la France est le premier producteur de foie gras cru devant la Bulgarie, 2 600 tonnes et la Hongrie, 2 450 tonnes. Globalement, la production de canard est prépondérante avec 90 % des tonnages<sup>1</sup>.

La transformation de foie gras reste concentrée dans les régions de tradition du foie gras, à savoir le Sud-Ouest et l'Alsace.

La définition des préparations à base de foie gras est fixée par le décret n° 1993-999 du 9 août 1993 *relatif aux préparations à base de foie gras*. Les dispositions qui y figurent renforcent la protection des consommateurs contre d'éventuelles tromperies et garantissent la loyauté des transactions.

### Qu'est-ce que le foie gras ?

Le foie gras doit provenir exclusivement d'oies (mâles ou femelles) ou de canards (mâles uniquement) gavé(e)s de façon à provoquer, chez l'animal, une stéatose hépatique (ce qui signifie que les cellules du foie se chargent en graisse, notamment en triglycérides).

### Produits dont l'unique matière première est le foie gras

- « Foie gras entier » : préparations composées d'un foie gras entier ou d'un ou plusieurs lobes de foie gras et d'un assaisonnement.
- « Foie gras » : préparations composées de morceaux de lobes de foie gras agglomérés et d'un assaisonnement.
- « Bloc de foie gras » : préparations composées de foie gras reconstitué et d'un assaisonnement. La reconstitution, qui s'effectue par des procédés mécaniques (ou cutterage), consiste à émulsionner un mélange de foie gras et d'eau. Les quantités d'eau ajoutées directement et indirectement (par l'assaisonnement) ne peuvent excéder 10 % de la quantité finale de préparation. Lorsque le bloc contient des morceaux de foie gras, ces derniers doivent représenter au moins 30 % du poids du produit ; le « bloc avec morceaux » constitue le haut de gamme du « bloc de foie gras ».

### Produits à base de foie gras et d'autres matières premières

Dans ces préparations sont incorporées d'autres matières premières que le foie gras. C'est pourquoi la référence au « foie gras » n'est pas autorisée dans la dénomination de vente. Elle peut néanmoins la compléter, à condition que le pourcentage de foie gras mis en œuvre soit indiqué.

- Préparation contenant plus de 50 % de foie gras :
  - « Parfaits de foie d'oie ou de canard » : préparations contenant au moins 75 % de foie gras auxquelles sont ajoutés du foie maigre d'oie ou de canard et un assaisonnement.
  - « Médallions ou pâtés de foie d'oie ou de canard » : préparations contenant au moins 50 % de foie gras ou de bloc de foie gras et un assaisonnement; elles sont présentées en noyau entouré d'une farce.
  - « Galantines de foie d'oie ou de canard » : préparations contenant au moins 50 % de foie gras ou de bloc de foie gras mélangé à une farce et un assaisonnement.

“Mousses de foie d'oie ou de canard” : préparations contenant au moins 50 % de foie gras mélangés à une farce et un assaisonnement. Le produit possède la texture caractéristique de sa dénomination.

- Préparations contenant plus de 20 % de foie gras

Pour ces produits, la dénomination de vente est complétée par les termes "au foie d'oie" ou "au foie de canard".

On y trouve notamment les "pâtés au foie d'oie ou de canard".

### **A savoir**

Une indication géographique protégée (IGP) « Canard à foie gras du Sud-Ouest » existe depuis juin 2000. Par un arrêté du 23 février 1996, portant extension d'un accord professionnel, le foie gras de canard produit en France doit provenir exclusivement de canards mâles. Depuis le 11 octobre 1995, le poids du foie gras de canard doit être obligatoirement supérieur à 300 g au lieu de 250 g auparavant (réglementation européenne).

Un décret du 21 décembre 2000 modifiant le décret 09 août 1993 a introduit une clause de reconnaissance mutuelle. Les préparations à base de foie gras fabriquées ou commercialisées et conformes aux usages loyaux dans d'autres États membres peuvent être commercialisées en tant que telles, en France, sous réserve que leur composition et leur procédé de fabrication soient proches des préparations à base de foie gras telles que définies dans le décret précité.

### **Petit guide du gastronome**

Bloc ou entier ?

Le vrai foie gras est un foie qui a été juste « dénervé » (ce terme est largement employé alors qu'il est impropre : en effet, ce ne sont pas les nerfs mais les réseaux artériels et veineux qui sont retirés. Le terme approprié est l'éveinage).

- lorsque les 2 lobes sont entiers, il s'agit de « foie gras entier ».

- lorsque des morceaux de lobes sont agglomérés, il s'agit de « foie gras ».

Les « foie gras entier » et « foie gras » sont des préparations assaisonnées et cuites.

- lorsque les foies gras sont malaxés, additionnés d'eau, émulsionnés, puis reconstitués, il s'agit de « bloc de foie gras » ; ils peuvent contenir jusqu'à 10 % d'eau et leurs texture et saveur sont différentes des « foies gras entiers » et « foie gras ».

### **Les contrôles de la DGCCRF**

Les produits comprenant du foie gras sont contrôlés chaque année, aux stades de la production et de la distribution. Ils portent notamment sur la qualité des blocs de foie gras fabriqués, et sur la qualité des préparations contenant du foie gras tels les pâtés, mousses, galantines et autres spécialités au foie de canard ou d'oie.

<sup>1</sup>Source : rapport de l'Assemblée générale du CIFOG du 22 juin 2012 (Comité interprofessionnel des palmipèdes à foie gras)

## Le caviar

Il se déguste en hors-d'oeuvre, sa couleur varie du brun doré au noir de jais, il symbolise des mets de luxe. Le caviar est composé d'oeufs d'esturgeons salés. Lorsqu'il provient de poissons sauvages, ceux-ci viennent principalement des pays entourant la mer Caspienne : Iran, Russie, Kazakhstan, Azerbaïdjan et Turkménistan.

L'ensemble des poissons de la famille des Acipensériformes sont considérés par la CITES (convention internationale pour la protection des espèces menacées d'extinction) comme des espèces menacées d'extinction et font l'objet de restrictions de pêche et de commercialisation. La quasi totalité du caviar commercialisé provient désormais de poissons d'élevage d'origines diverses (France, Espagne, Italie, Bulgarie, République tchèque, USA, Russie, Iran, Chine...).

Parmi les vingt-quatre espèces d'esturgeons recensées à travers le monde, les espèces suivantes donnent la majorité du caviar sauvage consommé en Europe : le sevruga (*Acipenser stellatus*), l'osciètre (*Acipenser gueldenstaedti*) et le béluga (*Huso huso*). Les caviars d'élevage se développent à partir des espèces *Acipenser baeri*, *Acipenser naccari*, *Acipenser gueldenstaedti*, *Acipenser transmontanus*, les hybrides se développent également.

La France possède pour sa part une production d'esturgeons dans les eaux de la Gironde. Compte tenu des mesures de conservation des esturgeons, aucun caviar issu de poisson sauvage pêché dans la période allant du 1er mars 2011 au 29 février 2012 ne doit être commercialisé.

### Définition

Le caviar est composé d'oeufs d'esturgeons ou ovocytes qui sont les cellules sexuelles femelles immatures. Le cycle de reproduction des esturgeons est très long. Ils atteignent leur maturité sexuelle entre cinq et vingt ans, ce qui explique la rareté du caviar. Les esturgeons sont des poissons cartilagineux osseux qui peuvent atteindre 100 ans et procréer de 5 ans à 20 ans. Ils se répartissent dans tout l'hémisphère Nord, en Europe, au Nord de l'Asie et en Amérique du Nord.

En France, le caviar de la Gironde est fabriqué à partir d'oeufs de l'espèce *Acipenser baeri*, esturgeon originaire de Sibérie.

### Préparation

Au printemps et à l'automne, aussitôt après la pêche, les esturgeons sont étourdis par un coup sec donné sur le crâne et immobilisés. On sépare les mâles des femelles, puis, par le sondage de chaque poisson, sont extraits quelques oeufs. Cette biopsie réalisée sur les femelles permet de déterminer le moment idéal pour la récolte du caviar.

On ne récolte les oeufs d'une femelle qu'une seule fois car il est nécessaire de sacrifier le poisson pour en prélever les ovaires composés d'oeufs, de tissus adipeux et connectifs. La préparation des oeufs doit commencer immédiatement après la mort de l'animal. Il est à noter que les oeufs d'une femelle ne sont jamais mélangés à ceux d'une autre femelle.

Le processus de fabrication n'a pratiquement jamais changé : les oeufs sont triés, délicatement passés au tamis pour ne pas abîmer leur membrane puis salés en quelques minutes dans un bain contenant du sel et parfois du borax (un conservateur). Le caviar passe alors des récipients en fer où il vient d'être traité aux boîtes de couleur dans lesquelles il sera livré.

Le caviar le plus renommé et le plus cher est le Beluga.

Les différences de prix sont liées notamment à la rareté du poisson, certaines espèces nécessitent d'attendre plusieurs dizaines d'années avant que l'on puisse récolter leurs oeufs.

Le sel est le seul ingrédient indispensable au caviar. Il facilite la conservation et constitue ainsi l'auxiliaire nécessaire à l'exaltation de son goût. Avec trop peu de sel, le caviar se détériore rapidement. Avec trop de sel, il se dessèche et devient collant. La quantité nécessaire en sel, de 3 à 5 % du poids des oeufs, varie suivant la saison et la qualité du caviar. Une quantité de sel plus élevée est utilisée pendant la saison chaude, d'avril à octobre. Afin de limiter la teneur en sel et de prolonger la durée de vie du caviar, il est d'usage d'utiliser un conservateur, l'acide borique (E 284) ou son sel (E 285) le tétraborate de sodium (borax) à la quantité maximale de 4 g/kg en acide borique.

### **Code Couleur Des Boites**

Bleu : Beluga ou Belouga

Jaune : Oscietre ou Ossiètre

Rouge : Sévruga ou Sévruga

### **Utilisation abusive de l'appellation « caviar »**

Au sens propre, le terme « caviar », employé seul, est réservé aux oeufs d'esturgeons salés. Depuis 2006, la dénomination « caviar de Polyodon » est toutefois autorisée pour la commercialisation des oeufs de poissons de la famille des Polyodontidés ou « poisson-spatule », famille proche de celle des esturgeons (famille des Acipensériformes) et appartenant à l'ordre des Acipensériformes. Les espèces sont regroupées en genres, eux-mêmes regroupés en familles, elles-mêmes regroupées en ordres. Ces poissons sont, comme les esturgeons, protégés par la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES). Ce produit est élaboré à partir de poissons spatules pêchés dans les fleuves aux États-Unis.

La dénomination « caviar d'aubergine », usitée dans le domaine culinaire, désigne un hors-d'oeuvre traditionnel de la cuisine méditerranéenne, obtenu en mélangeant de la pulpe d'aubergine avec du jus de pamplemousse ou de citron, du sel, de l'ail, du paprika, de la coriandre et de l'huile.

L'appellation « caviar rouge » est employée abusivement pour désigner des oeufs de saumon. De même, le terme « caviar d'escargot » est abusivement utilisé pour des oeufs d'escargot.

Se développent depuis quelques années des préparations à base d'algues ou de chair de poisson, d'eau, de gélifiants, d'arômes et de colorants, imitant l'aspect du caviar, vendues parfois sous des appellations ou des marques rappelant le terme caviar. Bien que le prix soit un bon indice de la nature du produit, le consommateur doit rester vigilant et bien lire les étiquettes.

Ces dernières années, la DGCCRF a relevé des infractions dans la présentation de certains produits, notamment dans les publicités sur Internet : caviar d'élevage présenté comme sauvage, caviar de polyodon présenté comme caviar, espèces hybrides mal ou pas indiquées, dénominations d'espèce fantaisistes.

### **Qualités nutritives**

Richesse nutritionnelle d'un caviar Sevruga : Eau : 51,5 % Protides : 28,0 % Lipides : 16,5 % Glucides : 1,5 % Vitamines (B2, B6, et B12), sels minéraux, ...3,09 % Valeur nutritive : 281 Kcal/100g

À titre de comparaison, 100g de foie gras apportent 448 Kcal et 100g de saumon fumé 184 Kcal, mais, généralement, ces denrées ne se consomment pas dans les mêmes proportions !

### **Analyses pouvant être effectuées en laboratoire :**

#### **- Reconnaissance d'espèce**

Chaque variété de caviar possédant des protéines caractéristiques, il est relativement aisé de vérifier la conformité de la dénomination de vente des caviars à l'aide d'une méthode appelée la focalisation électrophorétique.

En comparant le profil électrophorétique d'un échantillon de caviar et celui de caviars témoins, il est possible de connaître la catégorie à laquelle appartient le caviar analysé.

Cette technique permet de révéler les mélanges d'espèces et l'usage des dénominations de vente valorisantes telles que Béluga pour du caviar ne provenant pas de l'esturgeon correspondant.

#### **- Teneur en acide borique**

L'acide borique et son sel, le borax sont des conservateurs autorisés et référencés sous les numéros E 284 et E 285. La présence d'acide borique ou de borax doit obligatoirement être mentionnée sur l'étiquetage du caviar.

## Le saumon

Ces dernières années, les ventes de saumon fumé ont beaucoup augmenté en grandes surfaces et les périodes de fin d'année ne représentent plus qu'une petite moitié du débit annuel. Si la consommation de ce produit s'est démocratisée, le saumon fumé de bonne qualité reste encore un produit relativement onéreux.

Pour l'information du consommateur, l'étiquetage doit préciser, outre la dénomination de l'espèce, si le poisson utilisé lors des opérations de fumage a été pêché ou élevé, la zone de capture pour les poissons pêchés et le pays d'élevage pour les poissons d'aquaculture.

### Deux grandes espèces sur les étals

Le saumon fumé est le plus souvent élaboré à partir de saumon Atlantique d'élevage provenant de Norvège, d'Irlande ou d'Écosse et depuis quelques années du Chili. Il existe deux élevages de saumon Atlantique en France. Cette espèce peut être vendue sous la dénomination "saumon". Les opérations de tranchage et de fumage sont majoritairement effectuées en France.

Les saumons du Pacifique : les plus connus sont le saumon rose du Pacifique (pink), le saumon rouge du Pacifique (sockeye) et le saumon keta du Pacifique (chum). Parmi ces espèces, il est possible de trouver des poissons sauvages.

Le saumon Atlantique, dont le nom scientifique est *Salmo salar*, peut être soit sauvage et rarissime, soit d'élevage et abondant.

Les connaisseurs préfèrent le saumon Atlantique.

### Bien choisir un saumon fumé

- Couleur

Si le ton importe peu, une couleur uniforme est le signe d'une alimentation bien menée. Les taches brunes doivent être rares et la bordure de tranche ne doit jamais être plus foncée. Seuls les saumons sauvages peuvent présenter quelques taches (hématomes), sans incidence sur la qualité. Des tranches larges aux nervures espacées sont le gage d'un poisson bien développé et indiquent qu'elles viennent de la partie avant du poisson, la plus moelleuse.

- Fumage, tranchage, salage

Préférez les saumons fumés dont l'étiquetage précise :

- que le fumage a été réalisé au feu de bois ;
- que le poisson n'a jamais subi de congélation ;
- que le poisson a été tranché à la main ;
- que le salage a été effectué au sel sec.

Si l'étiquetage est muet sur ces différents points, les opérations évoquées ont sans doute été réalisées avec des méthodes plus expéditives.

L'étiquetage doit également indiquer si le saumon a été congelé.

- Composition

Évitez les produits où du sucre apparaît dans la liste des ingrédients.

- Emballage

Si vous optez pour les produits vendus préemballés, méfiez-vous des emballages sous-vide qui ne sont pas conservés dans des enceintes réfrigérées. Le saumon fumé se conserve entre 0 et 4°.

Rejetez les emballages mous où le poisson sue : lorsque des gouttelettes apparaissent, le poisson est trop chaud et est conservé dans de mauvaises conditions.

### **Les contrôles de la DGCCRF**

Les contrôles de la DGCCRF portent sur l'étiquetage, la composition et l'hygiène des saumons. Depuis 1993, une surveillance régulière de la contamination par *Listeria* des denrées alimentaires à la distribution est réalisée. Le saumon fumé, denrée sensible, est régulièrement contrôlé dans le cadre de ces plans de surveillance.

## Les huîtres

Riches en vitamines et minéraux, les huîtres sont aussi une véritable mine de fer dont la valeur calorique est très faible.

Fines de claires, spéciales de claires... tous ces mots vous mettent déjà l'eau à la bouche! Mais le sait-on ? entre la naissance des huîtres et la douzaine d'huîtres qui s'étale dans votre assiette, trois ou quatre années de culture et de soins patients des ostréiculteurs ont été nécessaires.

La France est un producteur d'huîtres important, très loin derrière l'Asie et les Etats-Unis, mais le premier producteur en Europe. En 2009-2010, la production française était de 130 000 tonnes d'huîtres (90 % de creuses et 10 % de plates) dont la plus grande partie est vendue et consommée en France, majoritairement pendant les fêtes de fin d'année. En 2010-2011, cette production est passée à 84 000 tonnes.

Depuis 2008, une surmortalité de jeunes huîtres a été constatée sans que l'on puisse jusqu'à présent en déterminer de façon certaine la cause. Il apparaît cependant, selon les experts, qu'il s'agit d'une contamination sans incidence sur la santé humaine (virus et bactéries associées spécifiques de l'huître). Cette surmortalité a des conséquences sur les quantités produites cette année compte tenu de la durée d'élevage des huîtres (environ 3 ans). La réponse à cette surmortalité devrait être la sélection de souches résistantes.

### Origines

La culture de l'huître plate ou creuse part du naissain, huîtres minuscules (ou larves) provenant d'établissements spécialisés dans le golfe du Morbihan, dans la région charentaise, et même du Japon ou du Canada.

En fait, l'origine importe peu car c'est du lieu de production que dépendent la couleur et le goût d'une huître adulte.

Chaque huître a en effet son "terroir" : le sel, la nature du plancton et des eaux lui donnent des caractéristiques très particulières. Si certaines huîtres sont plus grosses, c'est tout simplement parce qu'elles se sont mieux nourries.

En France, les huîtres sont réparties en sept régions : Normandie-mer du Nord, Bretagne Nord, Bretagne Sud, Région Centre-Ouest, Marennes-Oléron, Arcachon-Aquitaine, Méditerranée.

Les huîtres peuvent également être importées de pays d'Europe. Dans ce cas, l'étiquetage des huîtres doit comporter le pays d'élevage sous la forme « huîtres élevées en Irlande » par exemple.

Des mentions d'origine plus précises peuvent être indiquées, comme, « huîtres élevées en France, affinées en Vendée ». Une IGP (indication géographique protégée, signe officiel européen) pour les huîtres affinées à Marennes-Oléron a été adoptée en 2006.

## Catégories

Les règles de dénomination et de calibrage des huîtres creuses ont été révisées en 2000, la traçabilité améliorée, les calibres regroupés en 6 catégories et l'indice de chair augmenté.

### - Les Fines

Huîtres creuses de parcs d'élevage ostréicoles français. Elles ont droit à l'appellation "fines" si elles ont un indice de qualité compris entre 6,5 et 10,5. Mode de calcul : masse en grammes de la chair égouttée de 20 huîtres x 100 ; masse totale en grammes de ces 20 huîtres.

- Les Spéciales Huîtres creuses de même provenance. Elles ont droit à l'appellation "spéciales" si elles ont un indice supérieur à 10,5.

### - Les huîtres de claires

Huîtres creuses des centres d'élevage ostréicoles français, affinées "en claires", bassins creusés en sol argileux, naturellement imperméables et de faible profondeur. Le fond peut se recouvrir d'une algue verte qui pénètre dans les huîtres et leur donne une belle couleur et un goût spécial, un arôme particulier : celui du "terroir". Les claires sont séparées par des talus alimentés en eau de mer par un réseau de chenaux communiquant avec la mer.

Parmi les huîtres de claires, on distingue deux catégories :

#### - les Fines de claires :

Immergées en claires pendant au moins deux à trois semaines selon l'époque de l'année, avec une densité maximale de 1 à 3 kg au mètre carré. Leur indice de chair est compris entre 6,5 et 10,5.

#### - les Spéciales de claires :

Immergées pendant au moins deux à trois semaines avec une densité maximale de 1 à 3 kg au mètre carré. Elles ont un indice de chair supérieur à 10,5. Les Fines de claires et les Spéciales de claires doivent aussi répondre aux indices de qualité des Fines et des Spéciales.

### - L'huître triploïde, une nouvelle variété

L'huître triploïde possède trois lots de chromosomes alors que l'huître est naturellement biploïde (deux lots de chromosomes).

Cette particularité est issue du croisement entre une huître tétraploïde (ayant subi un choc thermique agissant sur la fécondation) et une huître biploïde. Stérile et donc sans laitance, l'huître triploïde présente l'avantage de grossir plus vite et sa texture est constante toute l'année. Saisie par la DGCCRF, l'Anses a confirmé l'innocuité de cette huître pour le consommateur et l'absence de risques pour l'environnement.

## Tailles

Les huîtres sont classées suivant les conventions professionnelles selon leur poids.

Exemples pour les huîtres plates :

les **N° 6** pèsent 20 gr, les **N°5** : 30 gr, les **N° 4** : 40 gr, les **N° 3** : 50 gr, les **N° 2** : 60 gr, les **N° 1** : 70 g, les **N° 0** : 80 gr, les **N° 00** : 90 à 100 gr, les **N°000** : 100 à 120 gr.

Les huîtres creuses sont désormais classées en 6 catégories : **N°0** : + de 150gr ; **N°1** : de 111 à 150gr ; **N°2** : de 86 à 110gr ; **N°3** : de 66 à 85gr ; **N°4** : de 46 à 65gr ; **N°5** : de 30 à 45gr.

Les longues sont définies par leur forme et non par leur poids.

### **Sécurité**

Il arrive que la présence d'algues microscopiques (phytoplancton) en trop grande quantité dans le milieu provoque la production de toxines dans les huîtres. Dans ce cas et à partir de seuils déterminés par la réglementation européenne, les autorités sanitaires décident de la fermeture des zones dans lesquelles la présence de ces toxines a été détectée.

Tous les colis ou bourriches d'huîtres doivent porter l'étiquette de salubrité sur laquelle sont portés la date de conditionnement ainsi que le nom du producteur. L'étiquette doit également comporter la mention : "ces coquillages doivent être vivants au moment de l'achat" ou une date limite de consommation. L'étiquette doit également mentionner l'origine nationale de l'huître et son mode de production, par exemple : "huîtres élevées en France". L'étiquette de salubrité garantit que les huîtres ont été élevées dans des zones non polluées.

Les huîtres ne doivent jamais être retournées afin qu'elles ne se vident pas et doivent être conservées au frais entre + 5 et + 15 degrés, à l'abri de la lumière.

Pour vérifier qu'une huître est fraîche, il faut la piquer avec la pointe du couteau ou y verser une goutte de citron : elle doit se rétracter un peu. Si elle se rétracte beaucoup c'est qu'elle a perdu de son eau (et qu'elle est un peu "rassise"). Si elle ne se rétracte pas, c'est qu'elle est morte, il vaut mieux alors la jeter. N'achetez jamais une huître qui bâille. L'huître doit contenir de l'eau de mer, et en sécréter à nouveau si on jette la première eau. Cette eau sécrétée en un deuxième temps est délicieuse à boire, beaucoup plus fine que la première. Il vaut donc mieux vider l'eau de ses huîtres en les ouvrant, pour les laisser dégorger une nouvelle fois.

Les huîtres les plus grosses sont toujours les plus chères, mais les amateurs préfèrent les huîtres de taille moyenne.

Vous pouvez les conserver 4 à 5 jours à condition qu'elles soient posées bien à plat. Ouvrez-les juste avant de les déguster. On peut consommer des huîtres toute l'année, la légende des mois en "R" a vécu : la rapidité et la fiabilité des transports permettent de manger des huîtres même en saison chaude ; Les mois d'été, période de leur reproduction, elles seront simplement plus grasses car pleines de laitance, sauf si vous achetez des huîtres triploïdes, stériles.

### **Les contrôles de la DGCCRF**

Des contrôles sont régulièrement effectués auprès des expéditeurs, en amont et en aval, auprès de la grande distribution, des poissonneries et des restaurateurs. Quelques anomalies relatives à l'information du consommateur sont régulièrement relevées comme l'utilisation d'origine locale valorisante comme « Marennes-Oléron » ou « Arcachon » pour les huîtres simplement expédiées de Marennes ou d'Arcachon. Des cas de francisation (huîtres élevées à l'étranger et vendues comme françaises) ont parfois été constatés.

## Les coquilles Saint-Jacques

Ces coquillages – représentés par les espèces de la famille des Pectinidés ont deux valves, de couleur blanche ou ocre, avec des oreillettes de chaque côté des deux valves. En France, la plus connue est la coquille Saint-Jacques que l'on trouve sur les côtes bretonnes ou normandes, relativement grande, avec une valve bombée et une valve plate, striée, de couleur blanche et ocre, avec un corail bicolore.

On trouve également des pétoncles de deux sortes : le pétoncle, dit aussi vanneau, petit, relativement ferme de consistance, et le pétoncle bigarré ou pétoncle noir, particulièrement recherché. Les coquilles sont composées de deux valves bombées et striées.

La principale caractéristique des pectinidés est l'importance de leur muscle dit "adducteur" (qui retient les deux valves entre elles), partie ronde, blanche ou crème, qui donne la chair du coquillage. Les consommateurs français apprécient également le corail qui compose les organes reproducteurs de l'animal. L'hépatopancréas (poche noire) n'est généralement pas consommé ; il est susceptible de concentrer des toxines présentes dans le milieu ambiant.

### Les règles d'étiquetage

La dénomination, le nom scientifique (ou nom latin), le mode de production (capture ou élevage), la zone de capture ou le pays d'élevage et le nom du pays d'origine sont obligatoires.

La chair des coquillages de cette famille peut s'appeler "noix de Saint-Jacques" (noix car ils sont décoquillés).

Les consommateurs peuvent ainsi distinguer, par exemple, les "noix de Saint-Jacques françaises" (*Pecten maximus*), des "noix de Saint-Jacques du Canada" (*Platopecten magellanicus*), des "noix de Saint-Jacques du Chili" (*Argopecten purpuratus*) ou des "noix de Saint-Jacques de Chine" (*Clamys farreri*).

En lisant attentivement les étiquettes, on peut donc faire son choix en toute connaissance de cause.

### Des différences en fonction des espèces et des goûts

Selon les espèces et les origines, les coquillages diffèrent par leur goût, leur couleur, leur taille et leur consistance.

La coquille française, *Pecten maximus*, est connue pour ses qualités gustatives exceptionnelles. Cette espèce est également pêchée en Ecosse. La coquille canadienne est un produit de grande taille, dont le corail n'est généralement pas consommé. Les coquilles chiliennes ou péruviennes sont plus petites, elles possèdent un corail bicolore d'un orange plus intense que la coquille française. La coquille chinoise est très petite et beaucoup plus dure que les précédentes. Cette liste n'est pas exhaustive.

Il peut arriver que la cuisson révèle de mauvaises surprises et que le coquillage perde jusqu'à la moitié de son poids. Dans ce cas, il s'agit d'un produit qui a été préalablement trempé, la coquille Saint-Jacques ayant la particularité de se comporter comme une éponge et de retenir très facilement l'eau. La vente de ces noix de Saint-Jacques artificiellement gorgées d'eau est considérée comme une tromperie par les tribunaux si le consommateur n'est pas informé par voie d'étiquetage du traitement subi par la denrée.

### **Les contrôles de la DGCCRF**

La DGCCRF mène régulièrement des enquêtes pour débusquer les fraudeurs. Les fraudes portent en particulier, sur l'ajout d'eau en l'absence d'information du consommateur ou l'ajout d'additif non autorisé. L'ajout d'eau peut résulter d'un trempage volontaire des produits ou de mauvaises pratiques de lavage.

## Les dindes

C'est à Christophe Colomb et à ses successeurs que nous devons la reine de nos réveillons. La dinde est en effet originaire de la côte Ouest du continent américain. Sa taille et son bon goût l'ont très vite imposée sur les tables de fêtes familiales.

### La dinde noire

La qualité d'une dinde dépend en grande partie de sa race. L'une des plus fines est la dinde noire. On la reconnaît à la couleur de ses pattes et des quelques plumes noires qui lui restent au moment de la vente, ainsi qu'à sa collerette plus ou moins rouge. Son poids varie de trois à cinq kilos. Elle constitue le gros bataillon des dindes "fermières".

### La dinde à pattes blanches

C'est une dinde beaucoup plus charnue, pouvant atteindre 15 kg. Son rendement élevé en viande favorise son élevage intensif. C'est elle que l'on trouve en découpe : rôtis de dindonneau, cuisses de dinde, etc.

### La dinde fermière

L'article L. 644-14 du code rural précise les conditions d'utilisation relative aux modes d'élevage des volailles. Ainsi, les mentions "fermier-élevé en plein air" ou "fermier-élevé en liberté" ne peuvent être utilisées que sur les volailles bénéficiant d'un label rouge, d'une appellation d'origine ou du signe "agriculture biologique".

Pour avoir droit à cette appellation, une dinde fermière doit :

- être élevée dans des bâtiments qui ne doivent pas abriter plus de 2500 volailles et dont la densité est limitée, à 10 sujets/m<sup>2</sup> jusqu'à sept semaines et à 6,25 sujets/m<sup>2</sup> au-delà, n'excédant pas au total 35 kg/m<sup>2</sup> à l'âge minimal d'abattage ;
- avoir accès en permanence, à partir de l'âge de huit semaines, dans la journée, à des parcours recouverts en majeure partie de végétation représentant au moins 6 m<sup>2</sup> par dinde ;
- appartenir à une souche à croissance lente et être nourrie au stade de l'engraissement avec une formule d'aliments contenant au minimum 70% de céréales.

Les dindes fermières ne peuvent être abattues qu'après l'âge de 140 jours, soit 4 mois et 20 jours.

Les dindes provenant de petits élevages et commercialisées sur les marchés locaux peuvent également bénéficier de l'appellation "fermière", même si elles ne sont pas sous label, sous réserve qu'elles respectent les conditions posées par le règlement communautaire n°543/2008 définissant les volailles fermières.

### Le label rouge

Le label rouge est la garantie d'un produit de qualité supérieure qui le distingue des denrées et produits similaires habituellement commercialisés.

Il résulte d'un cahier des charges homologué par les pouvoirs publics.

Le logo "Label Rouge", accompagné de son numéro d'homologation et des principales caractéristiques certifiées doit apparaître sur l'emballage. Il certifie que la dinde a été élevée et abattue en respectant les conditions fixées dans le cahier des charges.

Une vingtaine de produits bénéficient d'un label rouge (dinde, dinde fermière, dinde noire fermière à chair jaune...).

Les caractéristiques certifiées portent sur les conditions de production du produit et son goût.

### **La dinde sous indication géographique protégée (IGP)**

Plusieurs produits bénéficient d'une IGP (dinde noire du Gers, dinde fermière de Noël de Loué, dinde fermière à rôtir surgelée de Champagne...).

L'IGP distingue un produit qui n'est pas issu d'une zone géographique donnée mais qui bénéficie d'un lien avec un territoire et d'une certaine notoriété.

La relation entre le produit et son origine est moins forte que pour l'AOP mais suffisante pour conférer une caractéristique ou une réputation à un produit et le faire ainsi bénéficier de l'IGP

Le consommateur est alors informé de l'existence d'une IGP par la présence obligatoire sur l'étiquetage soit de la mention « Indication Géographique Protégée » soit du logo européen correspondant.

### **La dinde sous certification**

La dinde, comme le chapon, peut également être un produit certifié.

Ces produits portent un logo "produit certifié" ou "critères qualité certifiés".



Parmi les caractéristiques certifiées indiquées sur les produits, deux sont obligatoires et portent souvent sur l'alimentation et la durée d'élevage. D'autres caractéristiques peuvent également être indiquées telles que l'origine de la souche, la traçabilité du produit...

La communication sur l'alimentation correspond à un pourcentage minimum de céréales.

Exemple de caractéristique pour l'alimentation :

- d'un chapon certifié : "alimenté avec 100 % de végétaux, minéraux et vitamines dont 70 % de céréales"
- d'une dinde certifiée : "alimentée avec 100 % de végétaux, minéraux et vitamines dont 65 % de céréales".

Pour la durée d'élevage, elle ne peut pas être inférieure à :

- 70 jours pour les dindes
- 140 jours pour les chapons.

## L'agriculture biologique

L'agriculture biologique est un mode de production respectueux de l'environnement et du bien être animal, réglementé par des textes communautaires stricts.

Le fait que des dindes soient biologiques garantit qu'elles ont été nourries à partir d'aliments certifiés biologiques (produits sans utilisation d'OGM et de pesticides non autorisés).

Par ailleurs, des surfaces suffisantes de logement et des densités maximum sont prévues pour assurer une aération, de la lumière, de l'espace et du confort aux dindes. En outre, il y a une obligation d'accès à un espace en plein air.

Le respect de ces conditions d'élevage est vérifié par des organismes certificateurs agréés<sup>1</sup>. Une référence à l'organisme certificateur doit apparaître sur l'étiquetage des produits biologiques.

La DGCCRF réalise des contrôles de second niveau et au stade de la commercialisation (tromperie, fraude, publicité de nature à induire en erreur, certification...).

Il est à noter qu'un produit biologique peut comporter le logo AB (logo de certification sur l'étiquetage du produit et logo de communication sur les supports de communication relatifs à ce produit).



Par ailleurs, depuis le 1er juillet 2010, le logo communautaire (« eurofeuille » ci-dessous ) est obligatoire sur l'étiquetage des produits biologiques jusqu'au 1er juillet 2012.



Dans le même champ visuel que ce logo doivent apparaître :

- le numéro de l'organisme qui a certifié le produit (exemples : FR-BIO-01 pour Ecocert, BE-BIO-01 pour Certisys, organisme certificateur belge...).

- l'origine des matières premières sous la forme « agriculture UE » (origine union européenne), « agriculture non UE » (origine hors union européenne) ou « agriculture France (ou tout autre État) » si le

---

<sup>1</sup> En France, sept organismes certificateurs sont agréés par l'INAO. Ecocert (FR-BIO-01), Agrocet (FR-BIO-07), Certipaq (FR-BIO-09), Qualité France (FR-BIO-10), SGS (FR-BIO-11) et Certis (FR-BIO-13) sont agréés pour tous les secteurs. Par ailleurs, Certisud (FR-BIO-12) est agréé depuis 2010 pour tous les secteurs sauf : production d'animaux d'aquaculture et d'algues marines, production de champignons, élevages de lapins, d'escargots et d'autruches.

produit est originaire en intégralité de cet État. S'il s'agit d'un produit composé (exemple : dinde farcie), et que des matières premières sont d'origine hors Union européenne et d'autres de l'Union européenne, la mention suivante doit apparaître : « agriculture UE/non UE ».

## Les volailles

### **Le poulet**

Jeune volaille, élevée pour sa chair et abattue entre 40 et 70 jours.

### **La poularde**

Jeune femelle n'ayant jamais pondu, d'un âge minimum de 120 jours et d'un poids compris entre 1,650 kg et 1,950 kg en effilé.

### **Le chapon**

C'est un poulet mâle castré : cette opération s'appelle le "chaponnage". Il ne peut être abattu avant 140 jours et doit avoir eu une période d'engraissement de 77 jours.

### **L'appellation d'origine contrôlée (AOC) et l'Appellation d'Origine Protégée (AOP)**

En matière de volailles, il n'existe actuellement qu'une seule appellation d'origine réglementée à la fois par un décret (AOC) et par un règlement communautaire (AOP): la volaille de Bresse (poulet, poularde et chapon). Cette appellation garantit l'origine géographique, la méthode et le savoir-faire.

Seuls ont droit à l'appellation d'origine :

- . « Poulet de Bresse » : les poulets, mâles ou femelles âgés de 108 jours minimum ;
- . « Poularde de Bresse » : les femelles âgées de 140 jours minimum à maturité sexuelle ayant constitué leur chaîne d'œufs mais n'étant pas entrées en cycle de ponte ;
- . « Chapon de Bresse » : les chapons, mâles castrés âgés de 224 jours minimum.

Le chapon est commercialisé exclusivement à l'occasion des fêtes de fin d'année, entre le 1er novembre et le 31 janvier.

Le poids minimum est de 1,3 kg effilé (soit 1 kg prêt à cuire) pour les poulets ; 1,800 kg effilé pour les poulardes ; 3 kg effilé pour les chapons.

Les volailles doivent être commercialisées sous la forme « effilée ». Les présentations « prêt à cuire » et « surgelée » sont admises pour les poulets seulement, à condition que les membres, à l'exception des doigts, ne soient pas amputés.

Les volailles de Bresse portent simultanément la bague de l'éleveur, le scellé de l'abatteur, une étiquette spécifique ainsi que pour les poulardes et les chapons un sceau d'identification.

La bague incessible se présente sous la forme d'un anneau inviolable qui porte les coordonnées de l'éleveur .Le scellé incessible se présente sous la forme d'une agrafe portant l'inscription « Bresse ».

En plus de ces signes d'identification, les poulardes et chapons de Bresse doivent être munis d'un sceau d'identification qui comporte les mentions "chapon" ou "poularde de Bresse".

Comme pour tout produit bénéficiant d'une AOC, depuis le 1er janvier 2012, la mention appellation d'origine contrôlée « volaille de Bresse » (poulet, poularde et chapon) a été remplacée par la mention l'Appellation d'Origine Protégée « volailles de Bresse ».

### **L'indication géographique protégée (IGP)**

Une trentaine de volailles bénéficie d'une IGP (volailles de Loué, volailles des Landes, volailles de Challans...)

L'IGP distingue un produit qui n'est pas issu d'une zone géographique donnée mais qui bénéficie d'un lien avec un territoire et d'une certaine notoriété.

La relation entre le produit et son origine est moins forte que pour l'AOP mais suffisante pour conférer une caractéristique ou une réputation à un produit et le faire ainsi bénéficier de l'IGP

A l'instar des produits AOP, le consommateur est informé de l'existence d'une IGP par la présence obligatoire sur l'étiquetage soit de la mention «Indication Géographique Protégée» soit du logo européen correspondant.

### **Le label rouge**

Le label rouge est la garantie d'un produit de qualité supérieure qui le distingue des denrées et produits similaires habituellement commercialisés.

Il résulte d'un cahier des charges homologué par les pouvoirs publics.

Le logo "Label Rouge", accompagné de son numéro d'homologation et des principales caractéristiques certifiées doit apparaître sur l'emballage. Il certifie que la volaille a été élevée et abattue en respectant les conditions fixées dans le cahier des charges.

Les exemples sont nombreux : Poulet jaune fermier - Poulet fermier cou nu - Pintade jaune fermière...

Les caractéristiques certifiées portent sur les conditions de production du produit et son goût (alimentation comportant au moins 75 % de céréales, âge d'abattage, élevé en plein air).

### **La certification de conformité**

La certification de conformité est la garantie d'une qualité régulière et distincte du produit courant.



Actuellement, près de 70 certifications existent en viande de volailles : caille, coquelet, canard, chapon, dinde, pintade, poulet.

Le certificat de conformité est délivré à un opérateur pour un produit qui respecte à la fois les exigences posées par les règles de production, de transformation et de conditionnement d'un produit et au moins deux recommandations relatives à la présentation pour le consommateur des caractéristiques certifiées du produit.

## Exemples de caractéristiques certifiées :

Pour une pintade : Durée d'élevage de 82 jours minimum - Alimentée avec 100 % de produits d'origine végétale et minérale enrichis en vitamine, dont 70 % de céréales et avec 50 % de maïs.

Pour un poulet :

Alimenté avec 100 % de végétaux, minéraux et vitamines dont 65 % de céréales Durée d'élevage : 56 jours minimum.

La certification de conformité d'un produit peut être identifiée par un logo : "produit certifié" approuvé par les ministres de l'agriculture et de la consommation.

Si ce logo figure sur le produit, les caractéristiques certifiées et le nom de l'organisme certificateur doivent également être apposés sur l'étiquetage.

## L'agriculture biologique

L'agriculture biologique est un mode de production respectueux de l'environnement et du bien être animal, réglementé par des textes communautaires stricts.

Le fait que des volailles soient biologiques garantit qu'elles ont été nourries à partir d'aliments certifiés biologiques (produits sans utilisation d'OGM et de pesticides non autorisés).

Par ailleurs, des surfaces suffisantes de logement et des densités maximum sont prévues pour assurer une aération, de la lumière, de l'espace et du confort aux volailles. En outre, il y'a une obligation d'accès à un espace en plein air.

Le respect de ces conditions d'élevage est vérifié par des organismes certificateurs agréés<sup>2</sup>. Une référence à l'organisme certificateur doit apparaître sur l'étiquetage des produits biologiques.

La DGCCRF réalise des contrôles de second niveau et au stade de la commercialisation (tromperie, fraude, publicité de nature à induire en erreur, certification...).

Il est à noter qu'un produit biologique peut comporter le logo AB (logo de certification sur l'étiquetage du produit et logo de communication sur les supports de communication relatifs à ce produit).



---

<sup>2</sup> En France sept organismes certificateurs sont agréés par l'INAO : Ecocert (FR-BIO-01), Agrocet (FR-BIO-07), Certipaq (FR-BIO-09), Qualité France (FR-BIO-10), SGS (FR-BIO-11), SGS (FR-BIO-11) et Certis (FR-BIO-13) sont agréés pour tous les secteurs. Par ailleurs, Certisud (FR-BIO-12) est agréé depuis 2010 pour tous les secteurs sauf : production d'animaux d'aquaculture et d'algues marines, production de champignons, élevages de lapins, d'escargots et d'autruches.

Par ailleurs, depuis le 1er juillet 2010, le logo communautaire (« eurofeuille » ci-dessous) est obligatoire sur l'étiquetage des produits biologiques (des mesures transitoires sont prévues pour les matériaux d'emballage jusqu'au 1er juillet 2012).



Dans le même champ visuel que ce logo, doit apparaître :

- le numéro de l'organisme qui a certifié le produit (exemples : FR-BIO-01 pour Ecocert, BE-BIO-01 pour Certisys, organisme certificateur belge....).
- l'origine des matières premières sous la forme « agriculture UE » (origine union européenne), « agriculture non UE » (origine hors union européenne) ou « agriculture France (ou tout autre État) » si le produit est originaire en intégralité de cet État. Si est en cause un produit composé (exemple : chapon farci), et que des matières premières sont d'origine hors Union européenne et d'autres de l'Union européenne, la mention suivante doit apparaître : « agriculture UE/non UE».

## Le chocolat

En France, la consommation de chocolat par habitant est restée stable en 2011 : elle s'est élevée à 6,3 kg par habitant (6,4 kg en 2010).

Café, vanille, orange, eau-de-vie, cannelle, thé, framboise, tous les parfums, ou presque, se retrouvent dans la ganache, à la satisfaction des consommateurs, toujours à la recherche de saveurs subtiles ou insolites.

Les Français en achètent de plus en plus pour leur consommation personnelle, tout en continuant à en offrir. Ils apprécient toujours un chocolat noir au goût amer et très riche en cacao et, de plus en plus, des sélections d'origines bien précises qui confèrent des arômes recherchés.

On considéra longtemps le chocolat comme un ennemi du foie. Ce n'est plus le cas. De même, on sait aujourd'hui qu'il contient très peu de caféine. En revanche, tout le monde est d'accord pour prêter au chocolat des vertus apaisantes. C'est qu'il contient un antidépresseur, la sérotonine, et du magnésium.

### Définition

Les ingrédients autorisés pour fabriquer le chocolat sont définis par décret à l'échelon national. Des modifications sont intervenues depuis le 3 août 2003, date d'entrée en vigueur de la nouvelle directive européenne qui autorise l'addition de matières grasses végétales autres que le beurre de cacao à hauteur de 5%.

Pour les produits de chocolat, le critère de référence est la teneur minimale en cacao. Cette information doit figurer obligatoirement sur les étiquetages à l'exception des bonbons en chocolat.

### Truffles

L'appellation "truffles" ne peut s'appliquer qu'à un produit de chocolat dans lequel les matières grasses proviennent exclusivement du cacao, du lait et du beurre. L'incorporation de matières grasses végétales entraîne l'appellation "truffles fantaisies".

### L'Europe : un étiquetage strictement encadré en cas d'emploi de graisses végétales

Six graisses végétales peuvent être incorporées dans le chocolat dans la limite de 5% (illipé, huile de palme, sal, karité, kokum et noyaux de mangue). Elles peuvent être ajoutées seules ou en mélange.

La réglementation exige l'inscription de la mention "contient des matières grasses végétales en plus du beurre de cacao" sur ces produits. Cette mention doit être clairement lisible, apparaître dans le même champ visuel que la liste des ingrédients, mais de manière bien distincte par rapport à cette liste, et figurer en caractère gras au moins aussi grands que ceux de la dénomination de vente et à proximité de celle-ci.

En France : un étiquetage informatif complémentaire existe pour le chocolat fabriqué avec le seul beurre de cacao : "chocolat pur beurre de cacao" ou "chocolat traditionnel".

### **Des contrôles régulièrement effectués par la DGCCRF**

La DGCCRF contrôle l'application de ces réglementations par les opérateurs français tant au niveau de la composition des produits (présence ou non de matières grasses végétales) qu'au niveau de l'étiquetage (mentions obligatoires et mentions spécifiques) chez les fournisseurs de matières premières, les fabricants, les importateurs et les détaillants.

Les résultats des contrôles menés à ce jour attestent du très fort attachement des fabricants et distributeurs français aux produits de chocolat sans matières grasses végétales. Il semble aussi que les professionnels soient poussés par l'opinion publique et les habitudes de consommation en France bien ancrées s'agissant de la qualité du chocolat.

Dans certains cas, les bonbons de chocolat fourrés, par exemple à la crème ou au beurre, font l'objet d'un traitement physique de congélation. Ces produits sont ensuite présentés décongelés au consommateur final. Ceux vendus préemballés doivent comporter la mention "Ne pas recongeler" à proximité de leur dénomination de vente. Pour ceux vendus en vrac, la mention "Décongelé" doit figurer à proximité de la dénomination de vente.

D'autres procédés de conservation par le froid des chocolats peuvent être utilisés afin de préserver leurs qualités organoleptiques. Dans ce cas, une bonne information du consommateur doit être assurée sur le traitement subi et sur les conditions et la durée de conservation des produits. Les produits préemballés doivent porter une date limite d'utilisation optimale sous la forme "A consommer de préférence avant fin..." suivie des conditions de conservation.

A l'occasion de leurs contrôles, les enquêteurs vérifient que les bonbons de chocolat préemballés ou vendus en vrac sont correctement étiquetés afin d'assurer la bonne information du consommateur. Ils peuvent relever des publicités mensongères concernant l'utilisation des mentions "chocolat maison", "chocolat artisanal" et "fabrication artisanale" qui conduisent à dresser des procès-verbaux à l'encontre des contrevenants.

## Les truffes et les produits « truffés »

A ce jour, plus d'une soixantaine d'espèces de truffe différentes ont été identifiées dans le monde, dont environ une vingtaine fructifient en France. Parmi celles-ci, 5 présentent un intérêt gastronomique ou économique.

**La truffe noire** (*Tuber melanosporum*) est de loin la plus célèbre. Elle est essentiellement produite dans la Drôme et le Vaucluse et plus faiblement dans le Sud Ouest. Elle est la plus appréciée des gastronomes

**La truffe brumale** (*Tuber brumale*) est moins goûteuse et peut fructifier en même temps que la truffe noire. Ces deux truffes se récoltent l'hiver et leur pleine maturité se situe en général de la mi-décembre à janvier.

**La truffe blanche** (*Tuber aestivum*) qui se récolte à la fin du printemps et au début de l'été et la truffe de Bourgogne (*Tuber uncinatum*) dont la récolte s'étale de septembre à décembre, n'ont pas l'arôme puissant de la truffe noire.

Hors de France, il faut ajouter la truffe blanche du Piémont ou d'Italie (*Tuber magnatum*), qui a un goût très prononcé (goût d'ail) et qui est très réputée.

D'une manière générale les champignons du genre *Tuber* sont des truffes. Elles doivent dans le commerce être désignées par leur nom. Il en est ainsi de la *Tuber indicum* (ou *Tuber Himalayense*) qui doit être dénommée « truffe de Chine » et non « truffe ».

Au moment des fêtes les **produits « truffés »** sont largement commercialisés ou servis dans les restaurants. La loi du 27 juillet 2010 (LMAP) exige pour tout produit portant la mention « truffé » la mise en œuvre de 3 % minimum de truffe et l'indication du nom usuel de l'espèce de truffe. Il en est de même pour les denrées alimentaires additionnées de jus de truffe. Le consommateur doit être vigilant lors de l'achat de ces produits car les anomalies rencontrées sont fréquentes (pourcentage de truffe insuffisant, utilisation de truffes en mélange, huiles dites « à la truffe » alors que seulement des arômes sont ajoutés...).

La réglementation a été complétée par le décret du 30 janvier 2012 relatif aux truffes et aux denrées alimentaires en contenant. Il introduit des exigences de qualité pour les truffes fraîches et des dispositions d'étiquetage plus protectrices pour le consommateur : indication du nom usuel de la truffe dans la dénomination de vente, indication des arômes dans la dénomination du produit en cas d'utilisation de jus de truffe, information des clients dans la restauration en cas d'ajout d'arômes dans les préparations.

Pour acheter une truffe noire afin de la cuisiner chez soi, il faut l'acheter fraîche soit sur un marché de détail aux truffes, soit auprès d'un commerce spécialisé. Pour qu'elle soit mûre il ne faut pas l'acheter avant la mi-décembre.

On peut aussi l'acheter en conserve et, dans ce cas, choisir une boîte portant le marquage "première ébullition" car la truffe aura ainsi conservé tous ses arômes.

Lors de l'achat d'une conserve il est important de bien lire l'étiquetage et de ne pas se limiter à la lecture de la dénomination de vente. La liste des ingrédients doit porter le nom en latin, par exemple *Tuber melanosporum* pour la truffe noire.

Pour profiter pleinement du goût et des arômes de la truffe achetée fraîche, il faut la consommer rapidement après l'achat, ne pas la faire trop cuire, sinon elle perdra une large part de ses arômes. Elle peut livrer pleinement sa saveur avec des recettes simples telles qu'omelette ou brouillade aux truffes, pâtes ou ravioles à la crème et aux truffes,...

## Le champagne

La naissance du champagne remonte à la fin du XVII<sup>e</sup> siècle avec la mise au point de la méthode «champenoise». Quelques hommes du terroir (en particulier Dom Pérignon qui fut cellier et procureur de l'abbaye de Hautvillers-Les-Forges) réussirent à maîtriser la fermentation du jus de raisin et à transformer un vin qui avait tendance à pétiller en vin clair à la mousse persistante. Le champagne était né.

D'emblée, il connut une vogue considérable. Pour assurer un large développement de la production, les règles de fabrication ont été précisées, les bouteilles ont été choisies résistantes à la pression et l'on utilisa le liège pour le bouchage.

Résultat : à partir de 1820, la production prit un certain essor et les bouteilles de champagne commencèrent à quitter par milliers les caves de Reims, Épernay ou Ay.

En 2010, 319 millions de bouteilles ont été mises sur le marché dont 134 millions vendues à l'étranger pour un chiffre d'affaires global de 4,1 milliards d'euros dont 1,9 milliards d'euros à l'exportation.

### Aire de production

L'aire de production du champagne est rigoureusement définie : elle résulte de la loi du 22 juillet 1927. Elle représente environ 3 % des superficies consacrées en France à la viticulture. Ce petit vignoble de 33 077 hectares se répartit sur cinq départements (Marne 23 778 ha (72%) - Aube et Haute-Marne 6 918 ha (21%) – Aisne et Seine et Marne 2 381 (7%). Le vignoble, fortement émietté, couvre deux zones principales, la première assimilable à un triangle formé par les villes de Reims, Châlons-en-Champagne et Château-Thierry (vallée de la Marne, Montagne de Reims et Côte des Blancs), la seconde dans le département de l'Aube principalement située autour de Bar-sur-Aube et Bar-sur-Seine.

319 villages aux crus différents possèdent chacun leurs caractéristiques propres. Et chaque village se distingue par l'échelle des crus.

### Les crus

Un cru dans le secteur viticole est un lieu (un village) où la vigne croît et donne un raisin qui, vinifié, présente des caractéristiques particulières. La gamme des crus détermine pour chacun des villages sa place dans la hiérarchie de la notoriété en fonction des usages locaux, loyaux et constants.

La situation de la Champagne a également ceci de particulier que beaucoup de vins sont produits par des négociants, qui achètent des raisins dont les qualités sont différentes, pour en faire des «cuvées».

### Les différents cépages

Les principaux cépages sont le Chardonnay, une variété à raisins blancs, le Pinot noir et le Pinot Meunier, variétés à raisins noirs à jus blanc. Le premier confère au vin plus de légèreté et de fraîcheur, les seconds lui apportent, l'un du corps et de la longévité, l'autre, du fruité et de la jeunesse.

Quatre autres cépages sont également autorisés par la réglementation : l'Arbane, le Petit Meslier, le pinot Blanc (variétés à raisins blancs) et le pinot Gris. Ces quatre dernières variétés sont peu répandues (2 % de l'encépagement essentiellement dans le département de l'Aube).

## **Les vendanges**

Elles interviennent généralement fin septembre mais peuvent être plus précoces. Ainsi, avec des cueillettes dans quelques crus commencées en moyenne le 24 août voire le 19 d'août, l'année 2011 serait la deuxième année plus précoce de l'histoire champenoise après 1822. Les vendanges sont manuelles car les raisins doivent arriver entiers au pressoir.

## **Le pressurage**

Il est effectué soit dans un pressoir traditionnel à vaste surface et peu profond pour ne pas abîmer les grains soit en utilisant un outil de pressurage moderne. L'unité de base que reçoit chaque pressoir est appelée un « marc ». Si l'unité de base de la champagne est le marc de 4000 kg, beaucoup d'unités de production sont désormais dotées de pressoir de 6000, 8000 et 12000 kg. Le pressurage est fractionné : le remplissage de dix premières « pièces » de 205 litres chacune, porte le nom de « cuvée ». Les deux suivantes, baptisées « premières tailles », sont d'une qualité inférieure à la cuvée.

Les moûts sont vinifiés classiquement comme n'importe quel vin blanc. Il faut 1,2 kg de raisin pour faire une bouteille de champagne.

## **La fermentation**

Elle dure plusieurs semaines. Au cours de l'hiver, le vin est soutiré à plusieurs reprises et devient ainsi parfaitement clair.

## **La cuvée**

Tout l'art consiste à réaliser un mélange harmonieux et équilibré en mariant des vins issus d'années, de cépages et de crus différents. La qualité d'un heureux assemblage est généralement supérieure à la somme des qualités de chacun des éléments.

Si le vin d'une année est remarquable, on peut faire une cuvée avec une seule année ; ce champagne est alors millésimé.

## **La seconde fermentation en bouteille**

Elle permet de transformer un vin naturellement tranquille en vin mousseux. On procède d'abord au tirage qui ne peut intervenir qu'à partir du 1er janvier de l'année qui suit la vendange, en ajoutant à la cuvée du sucre (24 g/litre) accompagné de levures, puis on met en bouteilles. Les levures vont transformer le sucre en alcool et produire du gaz carbonique, responsable de l'effervescence.

Cette deuxième fermentation en bouteille s'effectue lentement à basse température (11°C).

Au moins quinze mois après le tirage en bouteilles (au minimum trois ans pour les champagnes millésimés), les bouteilles sont « dégorgées », par un procédé d'élimination des dépôts dus à la deuxième fermentation.

## Dépôt

Une fois ce dépôt expulsé, on le remplace par un vin plus ou moins sucré : la liqueur de dosage. Si on ajoute du vin sans sucre ajouté, on obtient un brut nature.

Après l'adjonction de très peu de liqueur et compte tenu de sa concentration, le champagne obtenu est

- « brut nature », « pas dosé » ou « dosage 0 » s'il contient entre 0 et 3 grammes de sucre par litre de vin et s'il n'y a pas eu addition de sucre après la prise de mousse ;
- « extra-brut » s'il contient entre 0 et 6 grammes de sucre par litre ;
- « brut » entre 0 et 12 grammes par litre, extra-sec entre 12 et 17 grammes par litre ;
- « sec » entre 17 et 32 grammes par litre ;
- « demi-sec » entre 32 et 50 grammes par litre et
- « doux » au-delà de 50 grammes par litre.

Ensuite, il ne reste plus qu'à agiter les bouteilles (le remuage consiste à faire descendre le dépôt, généré par l'utilisation de la liqueur de tirage, dans le col de la bouteille afin qu'il soit éliminé par dégorgement) et, éventuellement, les laisser encore reposer.

## Comment bien acheter

Connaissez le langage des étiquettes, certaines indications sont précieuses.

## Mentions obligatoires

- L'appellation : «Champagne» doit figurer en caractères très apparents sur l'étiquette et être répétée sur la partie du bouchon de liège figurant dans le col de la bouteille. Depuis 1999, le nom ou raison sociale de l'élaborateur est obligatoire ainsi que la commune du siège social de l'élaborateur. Ces informations doivent figurer en toutes lettres sur l'étiquette.

- La mention de la teneur en sucre : «brut», «demi-sec»,...

N'achetez jamais un vin mousseux sans étiquetage qu'on vous présenterait comme «Champagne déclassé», «hors-quantum», «jeunes vignes», etc Ces propositions cachent des fraudes qu'il convient de signaler aux services de contrôle (Service compétent : DIRECCTE de Champagne Ardenne – Pôle C Brigade interrégionale des enquêtes vins 21 Bd Léon Blum BP 26 -51005-Chalons-en-Champagne Cedex tél. 03 26 66 29 65).

Vérifiez la présence de la mention «CHAMPAGNE» sur le bouchon après ouverture.

## Mentions complémentaires (selon le cas)

- L'indication du millésime qui, pour le champagne, est le signe des caractéristiques exceptionnelles de l'année indiquée.

- «Blanc de blanc» : Champagne fait uniquement avec du raisin blanc ;

- «Rosé»

- M.A. : Marque d'Acheteur ou

- C.M. : Coopérative de Manipulation ou

- R.C : Récoltant coopérateur

- R.M. : Récoltant Manipulateur vendant lui-même son vin (qui ne peut valoriser que le fruit de sa propre vendange).

- N.M. : Négociant Manipulateur

Ces lettres renvoient à une classification d'enregistrement et ne préjugent en rien de la qualité Il s'agit d'immatriculations professionnelles qui servent à classer les opérateurs champenois en plusieurs familles. Cette immatriculation distribuée par le Comité interprofessionnel des vins de Champagne (CIVC) doit figurer obligatoirement sur l'étiquetage du produit.

Figure également sur les étiquettes un numéro correspondant au numéro d'enregistrement de la marque auprès du CIVC. Il arrive qu'un négociant puisse être manipulant sous la marque (N.M.). Les marques d'acheteurs (MA) sont souvent la propriété de distributeurs (notamment les enseignes de la grande distribution). La MA permet au distributeur de changer d'élaborateur. Il est donc possible de trouver en grande surface des bouteilles d'une même marque élaborées par deux ou trois élaborateurs différents.

Il est aussi possible pour un consommateur de faire étiqueter du Champagne à son propre nom par exemple à l'occasion d'un événement exceptionnel (mariage, ...). Moyennant finance, cette étiquette personnalisée peut être réalisée chez certains opérateurs. Le nom d'un consommateur peut alors se substituer à la marque. Cependant la mention de l'élaborateur en toutes lettres doit figurer sur l'étiquetage du produit.

Capsules : la CRD, capsule représentative de droits, est verte et le mot Champagne doit figurer en toutes lettres sur celle-ci (spécificité champenoise). Les codes utilisés sont R pour les récoltants (RM, RC et CM), N pour les négociants (NM). Les CRD peuvent être personnalisées aux cordonnées de l'élaborateur : le numéro figurant sur celles-ci est alors le numéro du département de son siège social (« 02 », « 11 », « 51 », ...). Elles peuvent être aussi banalisées (uniquement pour les récoltants), le numéro figurant sur celles-ci étant alors « 51 ».

### **Comment conserver le champagne ?**

Si vous possédez une bonne cave, obscure et fraîche (15° maximum), la question est résolue. Sinon, un casier de bouteilles placé dans un lieu à température constante, et à l'abri de la lumière, peut faire l'affaire. Dans tous les cas, gardez vos bouteilles horizontales afin que le liquide baigne le bouchon, sans quoi celui-ci se desséchera et laissera échapper le gaz.

Le champagne est livré à maturité et ne gagne pas à vieillir chez le consommateur. Il peut cependant demeurer quelques années en cave si celle-ci offre de bonnes conditions.

## Les boissons stimulantes

Les boissons rafraichissantes sans alcool ne se contentent plus de vous désaltérer. Enrichies de diverses substances, elles se parent de toutes les vertus et d'effets quasi miraculeux. Qu'en est-il exactement ? Ces boissons peuvent-elles être consommées sans risque ?

La réponse au travers de deux exemples, les boissons énergisantes et les boissons anti-alcool.

### LES BOISSONS ÉNERGISANTES

Très à la mode, les boissons énergisantes connaissent un succès fulgurant grâce à un marketing agressif et surtout à une réputation sulfureuse.

#### Qu'est-ce qu'une boisson énergisante ?

Les boissons énergisantes ou *energy drinks* ne sont pas définies réglementairement. Elles se caractérisent cependant par plusieurs points communs :

- les effets revendiqués : ces boissons prétendent procurer un regain d'énergie en agissant sur le système nerveux ;
- leur composition : ces boissons contiennent le plus souvent de la caféine en grande quantité, associée à d'autres substances telles que la taurine, la glucuronolactone ou des extraits de plantes;
- leur cible : ces boissons visent des populations jeunes et sportives.

Le marché français des boissons énergisantes est en pleine expansion, avec une croissance d'environ 40 %, pour atteindre 100 millions d'euros en 2010.

Il ne faut toutefois pas confondre ces produits avec les boissons dites énergétiques, destinées aux sportifs. Ces dernières contiennent des nutriments essentiels pour une activité physique intense (sucres, éléments minéraux) au contraire des boissons énergisantes qui, elles, peuvent s'avérer dangereuses pour certains sportifs.

#### A savoir

Une canette de 250 ml de boisson énergisante contient environ 80 mg de caféine, soit l'équivalent d'une tasse de café.

La taurine et la glucuronolactone se retrouvent naturellement dans certains aliments. Cependant, elles sont utilisées à des niveaux nettement supérieurs dans les boissons énergisantes.

#### Ces boissons sont-elles sûres ?

La caféine peut provoquer des effets indésirables (tachycardie, palpitations, tremblements, anxiété, insomnie...) au-delà de 300 mg. Elle peut même engendrer des phénomènes de dépendance. Elle est fortement déconseillée aux femmes enceintes et aux enfants.

S'agissant de la taurine et de la glucuronolactone, il n'a pas été démontré l'existence d'un danger avéré aux doses proposées. Pour l'Autorité européenne de sécurité des aliments (AESA), l'exposition à ces

ingrédients via la prise régulière de boissons énergisantes ne suscite pas d'inquiétude en termes de sécurité, pour une consommation moyenne allant de 125 ml (0,5 cannette) à 350 ml (1,4 cannette) par personne par jour. Toutefois, les effets de ces molécules sur l'organisme ne sont pas totalement connus et nécessitent un suivi en termes de santé publique.

En revanche, une interaction entre la caféine et la taurine est évoquée. Elle conduirait à des risques cardiovasculaires, surtout en période d'exercice physique. Toutefois, les données restent insuffisamment conclusives.

Les interactions avec l'alcool sont régulièrement évoquées. A ce jour, les données disponibles ne permettent pas de conclure sur leur existence. Il est toutefois suspecté que les effets produits sur le système nerveux peuvent diminuer la perception d'ivresse et amener à consommer plus d'alcool.

Ces soupçons sont d'autant plus à prendre au sérieux que les études disponibles montrent à la fois que la consommation de ces produits en lien avec une activité sportive est en augmentation et que 27 % des consommateurs de moins de 35 ans associent, au moins de temps en temps, ces produits à de l'alcool.

Au lendemain de l'autorisation accordée à ces boissons, la France s'est dotée d'un dispositif de surveillance spécifique, par l'InVS (Institut de veille sanitaire) tout d'abord relayée ensuite par l'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) dans le cadre de la nutrivigilance. A ce jour, plus de 200 signalements d'effets indésirables, parfois graves, ont été remontés à ces agences, via notamment les centres anti-poison. Bien qu'un lien de causalité directe soit difficile à établir, la composition de ces boissons associée aux modes de consommation impose la plus grande prudence. La DGCCRF recommande aux consommateurs de ne pas associer ces produits avec de l'alcool et de modérer leur consommation globale en caféine.

### **A savoir**

La DGCCRF a demandé aux fabricants de boissons énergisantes d'indiquer sur l'étiquetage de leurs produits qu'il convient de les consommer avec modération et qu'ils sont déconseillés aux femmes enceintes et aux enfants. En outre, la quantité de caféine dans ces boissons ne doit pas dépasser 320 mg/L.

### **Les contrôles de la DGCCRF**

Les boissons énergisantes sont soumises à une déclaration obligatoire à la DGCCRF qui en contrôle la conformité.

### **LES BOISSONS « ANTI-ALCOOL »**

Les boissons « dégrisantes » ont régulièrement défrayé la chronique par les effets miraculeux qui étaient promis. Éliminer l'alcool rapidement, dégriser et retrouver ses esprits, prendre le volant en toute sécurité, voilà de quoi faire rêver...

### **Sur quoi repose l'effet prétendu ?**

Ces boissons contiennent en général un sucre (fructose), de la vitamine C et des extraits végétaux cholérétiques et cholagogues (favorisant la sécrétion et l'évacuation de la bile).

La théorie voudrait également que le fructose facilite l'activité de l'enzyme qui dégrade l'alcool (alcool déshydrogénase).

L'alcoolisation chronique s'accompagne fréquemment d'une carence en micronutriments et notamment en vitamine C. Celle-ci ayant une activité anti-oxydante, son rôle dans la prévention de la gueule de bois, causée par la libération de radicaux libres, a donc été logiquement envisagée. En outre, l'hypothèse d'un effet de la vitamine C sur la dégradation de l'éthanol a pu être émise, mais sans validation scientifique.

Quant aux plantes, leur effet sur la bile a permis d'imaginer qu'elles pouvaient faciliter la digestion de l'alcool.

### **Ces effets sont-ils prouvés ?**

Les avis rendus jusqu'à présent par les instances officielles d'évaluation ont toujours conclu à l'absence de preuves permettant d'étayer toutes ces hypothèses.

De plus, une réduction de l'ordre de 10 % de l'alcoolémie, pour des taux allant de 0 à 2,5 g/L, ne réduit pas les risques d'accidents mortels.

A ce jour, aucune denrée alimentaire alléguant sur ses capacités à réduire l'alcoolémie n'a réussi à démontrer son efficacité. Ainsi, 2 demandes d'autorisation ont été déposées en Europe pour l'emploi d'allégations relatives à la diminution de l'alcoolémie et à un sentiment de mieux être après consommation d'alcool, grâce au glucose et/ou au fructose. Ces allégations ont toutes deux fait l'objet d'un refus après que les experts scientifiques de l'Autorité européenne de sécurité des aliments aient considéré qu'elles n'étaient pas justifiées.

### **Les recommandations de la DGCCRF**

La DGCCRF emploie tous les moyens à sa disposition pour mettre un terme aux pratiques de publicités trompeuses. A compter du 15 décembre 2012, toute allégation qui n'a pas été autorisée devra être retirée du marché. C'est le cas par exemple des allégations figurant sur les boissons anti-alcool. La DGCCRF s'attachera à faire respecter les dispositions du droit européen en faisant retirer toute mention de ce type des produits commercialisés en France.

Il convient de toujours rester prudent face aux produits revendiquant des effets miraculeux, à court terme. La consommation excessive d'alcool reste quoi qu'il en soit préjudiciable à la santé. Par ailleurs, il faut également rappeler que l'alcool est la première cause de mortalité sur la route, devant la vitesse. Même en petites quantités, l'alcool agit sur le cerveau. Conduire après avoir bu est donc particulièrement dangereux, et ce sans même en percevoir les effets.

## Les sapins et décorations

Noël, c'est bien sûr le plaisir du sapin joliment décoré pour illuminer la maison. Mais attention, pour que la fête soit réussie, mieux vaut éviter un certain nombre d'erreurs qui peuvent avoir des conséquences dramatiques. En effet, les sapins naturels et les sapins floqués sont inflammables et il faut donc les éloigner de toute flamme ou corps incandescent.

### La réglementation en vigueur

Un décret du 26 novembre 2003 fait obligation aux professionnels d'apposer sur les arbres de Noël ayant fait l'objet d'un flochage, ou sur les lieux de vente lorsque ces produits sont distribués sans étiquetage ou sans notice, une mise en garde assortie d'un pictogramme représentant une flamme ; ces indications alertent les consommateurs sur les risques d'inflammabilité. Ces dispositions concernent également les branches d'arbres ou compositions réalisées avec des branches ayant subi le même traitement.

De plus, les extrémités des branches d'arbres de Noël artificiels doivent être conçues de manière à éviter aux personnes tout risque de blessure. La présomption de conformité à cette exigence peut être donnée par la conformité à une norme, par exemple la norme NF S 54-200 de décembre 1994 relative aux arbres de Noël artificiels – protection des extrémités métalliques.

### Conseils d'achat et d'utilisation

Si votre sapin est artificiel, vérifiez bien que les extrémités des branches de celui-ci comportent des embouts solidement fixés ou sont repliées afin d'éviter les risques de blessure : souvent réalisées en fil de fer, ces extrémités pourraient blesser vos enfants, notamment aux yeux.

N'allumez jamais les bougies que vous accrochez aux branches pour les décorer. Attention aux « cierges magiques » projetant des étincelles.

Si le sapin est recouvert de flochage (neige ou givre artificiel), les risques d'inflammation sont encore plus importants ; évitez donc tout contact avec une flamme ou un corps incandescent.

Ne laissez pas vos guirlandes électriques branchées, sans surveillance, toute la journée ou toute la nuit, car la chaleur des lampes ou un court-circuit pourrait provoquer un incendie. Le décret du 26 novembre 2003 rend obligatoire la mention de cet avertissement sur les sapins floqués et les produits avec des branches floquées ou sur le lieu de vente.

## Les guirlandes électriques

Les guirlandes électriques les plus répandues sont destinées à la décoration des sapins de Noël, monocolores ou multicolores, clignotantes ou non, musicales ou non. Depuis peu, d'autres types de guirlandes festives sont proposés aux consommateurs comme autant d'éléments de décoration thématique : les ampoules sont agrémentées de figurines, fleurs...

Les guirlandes électriques pour sapins peuvent être munies d'ampoules interchangeable, mais la tendance est aux guirlandes de décoration utilisant des LED, à savoir des diodes lumineuses. Elles ont la caractéristique de consommer moins d'énergie mais ne peuvent être remplacées par l'utilisateur.

### Les précautions d'emploi et d'achat

La première précaution : s'assurer de la fiabilité du branchement. En effet, la surcharge de différents appareils sur une même prise, même multiple, n'assure pas une sécurité maximale.

Ensuite, il faut éviter toute traction intempestive du câble qui pourrait le désolidariser du transformateur et provoquer un court circuit. Comme pour tout appareillage électrique, le fonctionnement en continu n'est pas recommandé : il ne faut jamais laisser les guirlandes électriques branchées, sans surveillance, toute la journée ou toute la nuit, car la chaleur des lampes ou un court-circuit pourraient provoquer un incendie.

Lors d'un achat sur internet, les précautions à prendre sont identiques à celles requises pour tout achat. Il convient de privilégier les sites ayant une notoriété reconnue et qui offrent une sécurité maximale au niveau du paiement. Même si la qualité ne dépend pas que du prix, les prix bas ne sont pas forcément synonymes de bonnes affaires.

Dans tous les cas, le consommateur aura intérêt à vérifier que la guirlande comporte un marquage CE signifiant qu'elle est conforme aux règles de sécurité prévues par la réglementation en vigueur.

### Des contrôles régulièrement effectués par la DGCCRF

En 2010, une enquête a été réalisée pour s'assurer de la sécurité des guirlandes de Noël auprès de 168 établissements au stade de la vente au détail sur l'ensemble du territoire. 28 produits ont été prélevés et analysés en laboratoires. Un seul échantillon a été reconnu dangereux et a fait l'objet d'un retrait rappel. Cependant, un certain nombre de guirlandes ne comportaient pas les informations obligatoires à délivrer aux consommateurs. Il a été demandé aux professionnels de mettre les produits en conformité.



La  
Fête

# La fête

## Les restaurants

### Les prix et l'affichage

Les prix pratiqués par les restaurants sont libres, mais l'affichage des prix est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur : la liste des menus ou cartes du jour, et ce pendant "toute la durée du service et au moins à partir de 11 heures et demie pour le déjeuner et de 18 heures pour le dîner". Doivent aussi être affichés les prix de 5 vins, ou de 5 boissons couramment servies si le restaurant ne sert pas de vin (arrêté du 27/03/87) ;
- à l'intérieur : des cartes et menus identiques à ceux figurant à l'extérieur doivent être tenus à votre disposition ;
- le prix net : dans les établissements où est perçu un service, le prix affiché s'entend taxes et services compris. Il doit alors être indiquée la mention "prix service compris" ;
- boisson comprise ou non : sur les menus, il doit être indiqué si la boisson (vin, bière, cidre, etc.) est comprise ou non.

### L'addition

Une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement.

Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Vérifiez vos additions ! Les erreurs sont toujours possibles.

### A savoir

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, moeurs, etc.), ou en raison de la présence d'enfants (art. 225.1 du code pénal. Sanctions: 2 ans de prison et/ou 30 000 € d'amende).

En revanche, il a tout à fait le droit de compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

Le restaurateur n'est pas tenu d'accepter les animaux. S'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.

Enfin, de nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu "tarif réduit" qui disparaît souvent à 20 h 30. Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

**Vous pouvez :**

- refuser de déposer vos effets au vestiaire ;
- prendre un repas même si vous êtes seul et que le restaurant est bondé. Vous serez cependant, dans ce cas, contraint d'accepter la table que l'on vous proposera ;
- vous n'êtes pas obligé de commander de l'eau minérale ou du vin. Vous pouvez vous contenter d'une carafe d'eau : celle-ci est gratuite.

**Le restaurateur doit :**

- remplacer un plat si vous estimez que celui qui vous a été proposé n'est pas frais, ou pas suffisamment chaud... Vous pouvez, bien sûr, exiger la même chose pour le vin, notamment s'il est "bouchonné". En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note ;

- servir des plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : pas de limande sole servie pour de la sole, ni du surimi au crabe pour du véritable crabe... ;

- vous rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service ;

- vous dédommager si vous avez été victime d'un problème quelconque par suite d'une négligence ou d'une faute du restaurateur ou de l'un de ses employés ;

- en cas de vol, par exemple, mais seulement si vous aviez confié vos vêtements au vestiaire de l'établissement, le restaurateur devra vous indemniser.

En cas d'anomalie grave –intoxication alimentaire notamment– contactez immédiatement la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDSCPP) en préfecture.

Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

**Les contrôles de la DGCCRF**

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées, celles relatives à la qualité des produits alimentaires viennent en tête :

- Hygiène et conservation des aliments : denrées avec des dates limites de consommation dépassées, congélation illicite ou avec du matériel inadapté, non-respect des règles de température et/ou absence de thermomètre dans les réfrigérateurs ou les chambres froides ;
- Fausses mentions valorisantes sur l'origine ("régional", "fermier"), le type de fabrication ("maison", "du chef") ou sur la nature même des produits (jambon pour de l'épaule).

## Les cafés

### La publicité des prix

L'affichage est obligatoire à l'intérieur et à l'extérieur des établissements.

Vous devez trouver affichés :

- à l'extérieur : la liste des boissons et denrées les plus courantes, avec leur contenance et leur prix toutes taxes et service compris, au comptoir et en salle (café noir, "demi pression", bière en bouteilles, jus de fruit, soda, eau minérale, apéritif anisé, plat du jour, sandwich) ;
- à l'intérieur : le prix et la contenance de la totalité des consommations, sur un document exposé à la vue du public et directement lisible.

### Les consommations

Les boissons détenues en bouteilles doivent être versées en présence du consommateur lorsqu'elles sont détaillées au verre. Les boissons détenues en bouteilles bouchées ou autres récipients hermétiquement clos et dont la vente n'est pas faite au verre doivent être présentées au consommateur en récipients intacts qui sont ouverts en sa présence.

### La note

Les cafetiers sont tenus de vous remettre une note au-dessus de 25 €. Mais, si vous la demandez, il doit vous la remettre, même pour un montant inférieur.

### Les droits et obligations du professionnel

Les cafetiers n'ont pas le droit :

- de refuser de vous servir un simple café en terrasse ;
- de vous apporter un demi-litre de bière si vous avez demandé un "demi", car le "demi" français correspond à 25 cl (cette mesure est en fait le demi-setier parisien) ;
- de refuser de changer votre consommation si celle qui vous a été proposée n'est pas suffisamment fraîche ou chaude ;
- de refuser de rembourser vos frais de teinturerie si vous avez été taché à cause du service ;
- de refuser de vous dédommager si vous avez été victime d'une intoxication, d'une blessure, ou de tout autre dommage par suite d'une négligence à l'occasion du service.

### Les cafetiers ont le droit de vous refuser :

- de téléphoner sur leur téléphone privé ou professionnel (ce n'est pas un service obligatoire) ;
- d'accéder au téléphone et aux toilettes si vous ne consommez pas dans l'établissement ;
- le verre d'eau "gratuit".

Sachez que le prix des communications téléphoniques passées dans un café est librement fixé par le cafetier, à charge pour lui d'afficher précisément ce prix.

## Discothèques et cabarets

Les prix des discothèques, cabarets et autres établissements sont libres.

### **L'affichage des prix**

La réglementation impose aux établissements qui offrent des installations ou divertissements, tels que spectacles et musique, d'afficher, lisiblement et d'une manière visible de l'extérieur, les prix des prestations suivantes :

- Billet d'entrée et, si le prix de celui-ci comprend une boisson, sa nature et sa contenance ;
- Une boisson sans alcool (nature et contenance) ;
- Une boisson alcoolisée servie au verre (nature et contenance) ;
- Une bouteille de whisky (marque et contenance) ;
- Une bouteille de vodka ou de gin (marque et contenance) ;
- Une bouteille de champagne (marque et contenance).

### **Bon à savoir**

Les discothèques et cabarets ne peuvent interdire l'accès de leur établissement à un consommateur pour un motif discriminatoire fondé sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, une nation, une race, une religion, ... (article 225-1 du code pénal).

Le vestiaire obligatoire et payant est interdit, vous pouvez garder vos vêtements.

Le prix du vestiaire doit être affiché. Si cette prestation payante est obligatoire, elle constitue une infraction de subordination de vente puisqu'elle oblige les intéressés à acquitter obligatoirement le prix du service de vestiaire en sus du paiement du prix du service d'entrée dans l'établissement.

## Les tarifs des taxis

Un taxi est un véhicule de neuf places au plus assurant le transport de personnes et leurs bagages à titre onéreux.

Les autorisations de stationnement sont délivrées par le maire - le préfet de police à Paris - qui en fixe le nombre et délimite sur le territoire de sa commune les zones de stationnement en attente de clientèle : les "stations de taxi". Une entreprise de taxi peut détenir plusieurs autorisations et les faire exploiter par des tiers. Les conducteurs de taxis peuvent être salariés d'une entreprise (ils perçoivent 30 % environ de la recette journalière, auxquels viennent s'ajouter un fixe journalier ainsi que les pourboires et suppléments divers reçus), locataires (ils louent un véhicule équipé à une société), ou artisans (titulaires de l'autorisation de stationnement, ils gardent pour eux l'intégralité de la recette mais doivent acquitter l'ensemble des charges d'exploitation).

On compte aujourd'hui environ 55 000 taxis en France dont 17 137 à Paris où ils transportent environ 300 000 passagers par jour.

### Les prix

Les hausses de prix maximales sont fixées chaque année par le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie. Des arrêtés préfectoraux fixent dans chaque département les différentes composantes du prix de la course (prise en charge, tarif kilométrique, tarif marche lente) en tenant compte du taux de hausse retenu annuellement.

Le client paie le prix affiché au compteur, dont la prise en charge qui ne peut être supérieure à 3,56 euros, et les éventuels suppléments (supplément gare, bagage, 4ème personne, animal...). Les prix se calculent différemment à Paris et en province.

### En province

Il existe quatre tarifs :

Tarif A (lampe blanche)

course de jour avec retour en charge à la station.

Tarif B (lampe orange)

course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour en charge à la station (course dite "circulaire").

Tarif C (lampe bleue)

course de jour avec retour à vide à la station.

Tarif D (lampe verte)

course de nuit, dimanche et jours fériés avec retour à vide à la station.

## En région parisienne

Il existe 3 tarifs différents :

À Paris intra muros (boulevard périphérique inclus) :

Tarif A

de 10 heures à 17 heures :

- Tarif kilométrique : 0,96 € ;

- Tarif horaire : 30,33 €, si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 31,6km/h.

Tarif B

de 17 heures à 10 heures (heures de pointe et de nuit), les dimanches de 7 heures à 24 heures et les jours fériés de 0 heure à 24 heures

- Tarif kilométrique: 1,21 € ;

- Tarif horaire : 35,05 €, si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 29,2 km/h.

Tarif C

de 0 heure à 7 heures les dimanches :

Tarif kilométrique: 1,47 €.

Tarif horaire : 32 € si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 21,8 km/h.

En zone suburbaine (Hauts de Seine, Seine St Denis, Val de Marne)

Le tarif B s'applique de 7 heures à 19 heures.

Tarif C de 19 heures à 7 heures ainsi que les dimanches et jours fériés.

Au-delà de la zone suburbaine, le tarif C s'applique, quels que soient le jour et l'heure.

### À ces tarifs, il convient d'ajouter :

- la prise en charge : 2,40 € ;

- les suppléments : 3 € par personne à partir de la 4ème personne, et 1 € par bagage de 5 kg déposé dans le coffre du véhicule.

En zone parisienne, le supplément gare et animal n'existe pas et le supplément bagage s'applique à partir du second bagage.

Quel que soit le montant indiqué au compteur, le prix de la course ne peut être inférieur à 6,40 €, suppléments inclus.

Un taxi a le droit d'appliquer un tarif inférieur au tarif préfectoral par exemple en ne modifiant pas son compteur lors d'une hausse de tarif, en appliquant un tarif de jour après 17h, en n'appliquant pas un supplément prévu par l'arrêté préfectoral ou en ne facturant pas le tarif d'approche.

## Les règles à bord des taxis

Vous ne pouvez pas hélér un taxi si vous êtes à moins de 50 mètres d'une station où attendent des taxis libres. Dans ce cas, il faut vous rendre à la station pour y prendre une voiture.

Un taxi en service ne doit pas vous refuser la prise en charge, sauf s'il est occupé ou en "course d'approche". Une nouvelle génération de lumineux prévoit une signalisation verte lorsque le taxi est libre et rouge lorsqu'il est occupé.

Si vous ne souhaitez pas prendre la première voiture de la file, si par exemple vous préférez une voiture plus spacieuse et mieux adaptée à votre besoin, vous pouvez vous adresser à la voiture de votre choix. Le conducteur ne peut, en principe, vous refuser, sauf si la piste d'attente ne comporte qu'une seule file dont les voitures ne peuvent se dégager.

Vous pouvez aussi le réserver à l'avance, ou en appeler un de chez vous, mais vous devrez payer la "course d'approche", le trajet du taxi, de son point de départ jusqu'à votre domicile.

Dans ces deux cas, vous pouvez demander au taxi le lieu de son point de départ et une estimation du prix de cette course d'approche.

Enfin sachez qu'à Paris, le chauffeur de taxi est tenu d'accepter, moyennant un supplément de 3 €, qu'une quatrième personne prenne place à côté de lui.

Le chauffeur doit prendre le chemin le plus direct, ou alors suivre le trajet que vous lui indiquez, mais ne négligez pas ses conseils...

Vous pouvez essayer de négocier une remise : la gratuité de la course d'approche, par exemple (volontiers acceptée pour une longue course), ou un rabais sur le prix affiché au compteur : contrairement à une idée reçue, le tarif préfectoral n'est pas un tarif imposé, mais un tarif maximal. Si vous le demandez ou si la course est supérieure à 25 €, le taxi doit vous remettre un "bulletin de voiture", qui indique les caractéristiques essentielles de la course, dont le prix. C'est un élément essentiel en cas de contestation.

En cas de réclamation, adressez-vous en priorité à la mairie de la commune de stationnement (ou à la préfecture de police de Paris pour la zone des taxis parisiens, PRÉFECTURE DE POLICE DE PARIS - DCTC, 2ÈME BUREAU, 6 RUE DES MORILLONS - 75015 PARIS).



Les  
Cadeaux



Les  
Jouets

# Les cadeaux

## Les jouets

### La sécurité des jouets

Les jouets doivent présenter une sécurité particulièrement renforcée en raison de la vulnérabilité du consommateur auquel ils sont destinés.

En effet, l'enfant est, la plupart du temps, inconscient du danger encouru, il doit donc être protégé contre les risques de blessure y compris lorsque sa curiosité l'incite à utiliser son jouet dans des conditions différentes de celles de sa destination.

C'est pourquoi, tous les jouets vendus en France doivent être conformes aux exigences de sécurité imposées par la réglementation qui leur est applicable (propriétés mécaniques, inflammabilité, caractéristiques chimiques et électriques) et qui tient compte du comportement habituel des enfants.

#### **LES GRANDS PRINCIPES DE LA REGLEMENTATION APPLICABLE AUX JOUETS**

Pour prévenir les risques de blessures, les jouets sont soumis à des obligations réglementaires spécifiques : décret n° 2010-166 du 22 février 2010 relatif à la sécurité des jouets. Ce texte vise tous les produits qui sont conçus pour être utilisés, exclusivement ou non, à des fins de jeux par des enfants de moins de 14 ans ou destinés à cet effet.

Cette réglementation impose, non seulement que le jouet satisfasse à certaines exigences de construction mais également, qu'il soit accompagné d'un étiquetage approprié comprenant notamment les avertissements destinés à attirer l'attention des utilisateurs ou de leurs surveillants sur les risques inhérents à certains types de jouets et sur la manière de les écarter.

Par exemple, l'indication d'un âge minimum ou un avertissement sur la nécessité que les jouets soient utilisés uniquement sous la surveillance des adultes peuvent figurer sur les produits. Cela est particulièrement le cas pour les jouets qui peuvent être dangereux pour les enfants de moins de trente six mois.

Le **marquage CE** sur le jouet signifie que le fabricant ou le responsable de la mise sur le marché atteste que son produit satisfait au «décret jouet» et se révèle conforme aux exigences essentielles de sécurité ; ce marquage est le signe que les procédures d'évaluation de la conformité ont été appliquées. Il doit être apposé de façon lisible, visible et indélébile sur le produit, son étiquette ou son emballage. Les contrôles de la DGCCRF ont pour but de vérifier que cet engagement est bien respecté, c'est-à-dire que le jouet est effectivement conforme à cette réglementation.

Exigences particulières et avertissements spécifiques aux **jouets non destinés aux enfants de moins de 36 mois** :

Les jouets qui peuvent être dangereux pour les enfants de moins de 36 mois doivent porter un avertissement, par exemple «Attention! Ne convient pas aux enfants de moins de 36 mois (3 ans)» ou le

symbole graphique d'avertissement sur l'âge (tête d'enfant et mention 0-3 dans un cercle rouge barré), complété dans les deux cas par le signalement 51

du risque particulier encouru, par exemple : «présence de petits éléments risquant d'être avalés ou inhalés».

Il s'agit bien d'un avertissement sur l'âge qui prévient les consommateurs que certains jouets ne conviennent pas aux jeunes enfants parce qu'ils présentent des risques pour cette classe d'âge (et non pas d'une simple information sur la présence de «petits éléments»), ou d'un âge conseillé, parce que le jouet requiert, par exemple, une certaine habileté.

Cet avertissement ne s'applique pas aux jouets qui, en raison, de leurs fonctions/dimensions/caractéristiques ne sont manifestement pas destinés aux enfants de moins de 36 mois.

### **Jouets fonctionnels** (petit fer à repasser...)

Ils ont les mêmes rôles et sont utilisés de la même façon que les appareils ou installations destinés aux adultes, dont ils constituent souvent un modèle réduit. Ils doivent porter la mention : « Attention! À utiliser sous la surveillance d'un adulte».

### **Jouets comportant des aimants**

Les jouets comportant des aimants peuvent être dangereux si ces derniers sont accessibles et que l'enfant peut les avaler (risque d'étouffement/asphyxie). En outre, si au moins deux aimants sont ingérés, les éléments peuvent se coller ensemble au travers des intestins et provoquer des perforations ou des blocages intestinaux.

C'est la raison pour laquelle, par exemple, tout coffret d'expériences magnétiques/électriques doit comporter l'avertissement suivant :

«Attention. Ne convient pas aux enfants de moins de 8 ans. Ce produit contient de petits aimants. Une fois avalés, les aimants peuvent se coller ensemble au travers des intestins et engendrer ainsi de graves blessures. Consulter immédiatement un médecin en cas d'ingestion d'aimants.»

## **LES CONSEILS D'ACHAT**

> Vérifiez que les jouets comportent bien le marquage « CE » par lequel le fabricant atteste qu'ils ont été conçus et réalisés conformément aux exigences essentielles de sécurité.

> Lisez attentivement tous les avertissements portés sur les emballages de façon à acheter des jouets adaptés à l'âge des enfants.

> Tenez compte notamment des avertissements sur l'âge. Pour les jouets que vous destinez à un jeune enfant : «Attention ! Ne convient pas à un enfant de moins de 36 mois», - pour certains jouets porteurs (en raison de leur conception/construction) : «Attention ! Ne doit pas être utilisé par des enfants de plus de 36 mois» avec une indication des raisons motivant cette restriction.

> Achetez des jouets adaptés à l'âge des enfants auxquels vous les destinez en tenant compte des âges conseillés sur l'emballage, de leur habileté et de leur développement.

> Pour les jeunes enfants, privilégiez les mécanismes simples et évitez les jouets qui comportent des mécanismes pliants (risque de pincement ou de coupure).

> Préférez les plastiques colorés dans la masse ; les peintures sont sensibles aux chocs et peuvent s'écailler.

> N'hésitez pas à demander à pouvoir manipuler le jouet.

- > Attention à certains produits qui ne sont pas des jouets (poupées décoratives ou folkloriques dites «de collection», modèles réduits pour collectionneurs adultes, puzzles de plus de 500 pièces, figurine de collection...).
- > Faites attention aux jouets qui comportent des piles (vérifiez, si cela est possible, la sûreté du boîtier contenant les piles) ou un transformateur permettant un branchement électrique.

## **LES CONSEILS D'UTILISATION**

Expliquez à l'enfant le fonctionnement du jouet, appelez son attention sur les risques éventuels et les manipulations à éviter.

Veillez à ce que les tout-petits n'empruntent pas les jouets de leurs aînés et ne laissez pas traîner les objets trop petits.

Ne laissez pas traîner non plus les objets qui vous appartiennent, et qui pourraient s'avérer être attrayants pour un enfant : un objet conçu pour l'adulte n'a rien à faire entre les mains d'un enfant (gadget, papeterie, imitation de denrées alimentaires, décoration de Noël...)

N'oubliez pas que les jouets qui permettent à l'enfant de se déplacer – vélos, voitures, motos... – ne sont pas destinés à être utilisés sur la voie publique. Pour autant, ces jouets doivent être équipés d'un pignon fixe ou d'un système de freinage efficace, facile à actionner par l'enfant.

## **LES CONSEILS SUR LES VIEUX JOUETS**

Attention aux vieux jouets qui pourraient ne pas être conformes aux exigences actuelles de sécurité.

Prenez garde aux piles utilisées dans les jouets électriques. Bien que d'un usage courant, elles peuvent être la cause d'accidents, lorsqu'elles sont trop vieilles, lorsqu'elles ont reçu un choc ou lorsqu'elles ne sont pas changées toutes en même temps.

De nombreux magasins sont désormais équipés de conteneurs destinés à récupérer les piles usagées.

## **SAISIR LA DGCCRF**

Lorsqu'elle est saisie d'un problème de sécurité, la DGCCRF identifie le responsable de la mise sur le marché et effectue un contrôle. Elle procède, si nécessaire, à un prélèvement du jouet incriminé qui est envoyé pour examen en laboratoire (Service commun des laboratoires DGCCRF/DGDDI).

Toute l'année, des contrôles visuels sont effectués dans le secteur des jouets et des échantillons sont prélevés, tant au stade de la fabrication que de l'importation ou de la distribution. Si le jouet est susceptible de présenter un risque, il pourra être «consigné» sur-le-champ, c'est-à-dire que sa vente sera suspendue dans l'attente des analyses. Si, après contrôle, le jouet est déclaré non conforme à la réglementation et de surcroît dangereux, le responsable de la mise sur le marché pourra être verbalisé et poursuivi. La commercialisation des jouets de même référence sera suspendue.

Pensez à signaler tout incident en matière de sécurité à la DD(CS)PP (direction départementale de [la cohésion sociale et de] la protection des populations) de votre domicile.

## Les peluches

Les animaux et autres jouets en peluche restent les compagnons préférés des petits. Ces articles doivent répondre aux exigences de fabrication des jouets destinés aux enfants de moins de 36 mois.

D'une manière générale, tous les produits constitués d'une peluche qui ne se distinguent pas des peluches jouets, doivent eux-mêmes présenter une sécurité analogue à celles des jouets. Il s'agit par exemple des porte-clefs munis d'une peluche, des peluches désodorisantes, des articles scolaires en forme de peluche...

### Conseils avant l'achat

Vérifiez les accessoires et les parties des jouets pour éviter les petits éléments qui pourraient se détacher et être avalés (pompons, éléments de feutrine collés ou rembourrés, rubans...).

Vérifiez la solidité des coutures et la qualité du tissu : les rembourrages ne doivent pas être accessibles ; vérifiez aussi la solidité des yeux ou du nez qui sont des petits éléments pouvant se détacher facilement.

Pour éviter à un tout jeune enfant qu'il n'avale des poils de peluche, secouez la peluche pour vérifier la tenue des poils; évitez aussi les peluches dites "en situation" c'est à dire comportant des petits accessoires accrochés à la peluche (petite échelle, ski, hotte...).

Ne choisissez pas une peluche à travers un cellophane ou un plastique. Demandez à la toucher : si vous éprouvez une sensation de douceur, tout va bien, sinon, votre enfant ne l'appréciera pas plus que vous.

Pensez aussi qu'une peluche doit être proportionnée à la taille de l'enfant, sinon, il aura du mal à la manipuler.

Les petits sacs à dos, souvent en peluche, ne doivent pas être portés lorsque les enfants jouent sur une aire de jeux (risque de strangulation dû aux bretelles).

### Les normes de sécurité

Pour répondre aux normes, les peluches souples doivent obligatoirement convenir aux jeunes enfants. Elles doivent :

- ne pas comporter de petits éléments, souples ou rigides, qui s'arrachent facilement ;
- être fabriquées avec des matériaux qui ne constituent pas un élément inflammable ;
- avoir une enveloppe dont les coutures sont résistantes pour contenir le rembourrage ou les petits éléments (par exemple, dans un hochet).

## Les porteurs

Ce sont les jouets destinés à supporter le poids d'un enfant (tricycles, voitures, tracteurs, chariots à traîner, ...)

Vous voulez choisir un petit camion ou tracteur ou animal sur roulettes, jouet qui permet à l'enfant d'acquérir la maîtrise de son corps et de développer sa confiance en lui.

### Conseils

#### **Un porteur s'achète bien évidemment en tenant compte de l'âge...**

Si vous achetez un porteur à un enfant commençant à marcher (de 12 à 18 mois), donc pas très assuré sur ses jambes ni très habile de son corps, choisissez alors un modèle :

- qu'il peut "glisser" facilement entre ses jambes ;
- qui permette à l'enfant de bien poser ses pieds par terre ;
- qui roule facilement ;
- qui limite la durée d'utilisation du jouet.

**Les jouets de cette catégorie, qui, en raison de leur construction ou de leur résistance, ne sont pas conçus pour être utilisés par des enfants de plus de 36 mois doivent porter l'avertissement suivant :**

**"ATTENTION ! Ne doit pas être utilisé par des enfants de plus de 36 mois"**

#### **...Mais aussi en tenant compte de l'usage**

Examinez les caractéristiques du modèle qui vous intéresse, en vous posant les questions suivantes :

- le porteur servira-t-il à l'extérieur ? Privilégiez alors les roues pleines, absolument nécessaires sur le ciment, qui use très rapidement les autres types de roue ;
- le porteur fait-il du bruit en roulant et êtes-vous sûr de supporter ce bruit longtemps chez vous ? Si vous habitez un immeuble... pensez au voisin du dessous !
- quel est l'encombrement du porteur ? ; où sera-t-il rangé ? au garage ? dans la chambre ?

## Les poupées

Gros poupons joufflus, "vrais" bébés, petites filles aux tenues raffinées, les poupées pleurent, têtent, rient, parlent...

Pour bien choisir, prenez en compte l'âge de l'enfant et ses habitudes de jeux. Il berce, nourrit, câline, mais peut aussi gronder et malmener sa poupée.

### Conseils

- Jusqu'à 2 ans : choisissez des poupées sans accessoire. Les poupées avec des cheveux longs sont déconseillées pour les petits, les enfants peuvent les arracher au risque de les avaler.
- De 2 à 5 ans : offrez une poupée ou un poupon facile à habiller et à laver et des coffrets comportant des objets qui correspondent à l'environnement et aux activités que l'enfant maîtrise lui-même à cet âge là (pot, biberon, assiette, cuillère...)
- Choisissez des poupées légères, petites (l'enfant doit pouvoir les serrer dans ses bras et les manipuler aisément) ; avec des articulations souples, pour que l'habillage et le déshabillage s'effectuent facilement ; avec des vêtements de préférence extensibles (en éponge ou en tricot, ils seront faciles à mettre).

## Les jeux éducatifs

Sous ce terme, on désigne les jouets que l'on donne à l'enfant pour qu'il « apprenne » en s'amusant.

Ce sont par exemple, les lotos d'associations d'idées, les puzzles, les jeux d'habileté manuelle, les jeux de culture générale ou de calcul mental, les jeux d'éveil scientifique et technique, les jeux interactifs (consoles, petits ordinateurs, jeux électroniques à écran tactile).

Bien entendu, l'enfant, pour commencer à jouer, aura besoin de l'explication d'un adulte. Ce ne sont pas des jouets qu'il peut découvrir seul. Serez-vous disponible ?

### Conseils d'achat

Plus que tous les autres, ces jouets doivent être choisis en tenant compte fortement de l'âge de l'enfant, de son développement et de ses centres d'intérêt.

L'indication d'un ÂGE CONSEILLÉ ne peut contredire les avertissements d'exclusion d'âge réglementaires. Elle n'est qu'une orientation pour l'acheteur, car elle traduit seulement des moyennes, alors que les enfants se développent très différemment.

## Les jeux de construction

Il s'agit d'un ensemble d'éléments de base (suivant les cas, briques, barres, blocs, lattes etc.) pouvant être assemblés par un seul procédé pour réaliser une construction multiforme et temporaire.

Selon son âge, l'enfant sera plutôt stimulé par :

- l'aspect plus ou moins figuratif (maisons, véhicules, robots, animaux, etc.) des premières constructions proposées ;
- les possibilités du jeu, une fois monté : les petits, surtout, ont besoin de créer des formes qui servent à quelque chose ;
- le degré d'intégration de la technique : moteur à partir de 8 ans, mécanismes complexes à partir de 10 ans.

À l'exception des jeux complexes, les jeux qui comportent de petites pièces doivent porter la mention ou le symbole graphique d'avertissement sur l'âge pour les enfants de moins de trois ans.

## Les jeux de société

Pour réfléchir, tester ses connaissances, améliorer son sens tactique, faire jouer sa mémoire... tous ces objectifs sont réalisables avec les jeux de société.

Avant l'achat, vérifiez que les jeux évolutifs peuvent être utilisés avec plusieurs règles en fonction de l'âge et que la difficulté du jeu est à la portée de votre enfant.

Attention aux pions, éléments, dés... qui pourraient traîner : un jeune enfant peut s'étouffer et s'étrangler avec ces petites pièces d'un jeu de société qui ne lui est pas destiné. Offrez-lui des jeux de société spécifiquement conçus pour les jeunes enfants.

Le renouveau du jeu de société : jouez la carte de la concurrence !

Depuis quelques années, le marché du jeu a vu apparaître de nouveaux acteurs particulièrement dynamiques. Ainsi de nombreux magasins (franchisés ou indépendants), spécialisés dans l'article ludique, proposent, dans leurs boutiques, conseils, possibilité de test sur place mais surtout un choix de nouveaux jeux de plateau de plus en plus inventifs.

Cette offre permet désormais au consommateur-joueur de faire jouer la concurrence aussi bien en matière de prix que de qualité de jeu (mécanismes, thématiques, graphismes, matériel...). Il ne restera plus, alors, qu'à faire un choix en fonction du public visé par le cadeau (famille, adolescent, groupe d'amis, petite enfance...). A cette occasion, les professionnels ne manqueront pas de vous faire part de leurs conseils et surtout de leur expérience en la matière.

## Les jouets électriques

Les circuits-auto et les trains électriques passionnent enfants, adolescents et... adultes.  
De fait, les circuits sont souvent un merveilleux terrain de rencontre entre parents et enfants !

### Conseils d'achat

Adaptez les achats à l'âge de l'enfant.

Choisissez des jouets dont les piles sont difficilement accessibles pour les jeunes enfants. Évitez les matériels sophistiqués si votre conducteur ou chef de gare en herbe est encore petit.  
Inutile d'offrir un jouet avec une télécommande sophistiquée aux jeunes enfants : il n'a pas encore acquis assez d'habileté manuelle, de capacité d'attention et de soin pour y jouer réellement seul.

La réglementation prévoit que les jouets ne doivent pas être alimentés par une tension supérieure à 24 volts (Très Basse Tension de Sécurité). Autrement dit, ils sont alimentés par des piles ou par un transformateur très basse tension.

Vérifiez bien, lorsque le jouet nécessite un transformateur (qui n'est pas partie intégrante du jouet), que celui-ci possède bien le marquage CE (au titre de la réglementation applicable aux produits électriques). Ce marquage signifie que le transformateur, pièce essentielle pour le fonctionnement, doit être fabriqué de telle façon que, en usage normal comme en usage prévisible, aucune partie du jouet ne puisse être sous tension du secteur et provoque des brûlures ou une électrocution.

Les produits qui imitent ceux utilisés par les adultes et qui se branchent sur le 220 volts (fours, fers à repasser et autres articles chauffants) ne sont pas des jouets. Ils sont destinés à l'imitation et à l'apprentissage des tâches ménagères sous la surveillance des adultes.

Les jouets destinés aux enfants de moins de 3 ans munis de câbles électriques de plus de 300 mm de long, ainsi que leur emballage, doivent porter l'avertissement :  
« Attention. Câble long. Danger de strangulation »

## Les jouets chimiques

Sont considérés comme jouets chimiques les boîtes d'expériences chimiques, les boîtes d'inclusion plastique, les ateliers de céramiste, émailleur, photographe et jouets analogues (création de cristaux...)

Ces jouets font l'objet de normes spécifiques et sont destinés aux enfants de plus de 10 ans, dès lors qu'ils contiennent une ou plusieurs substances ou préparations classées comme dangereuses.

Ces normes pour les coffrets d'expériences ou pour les autres jeux chimiques spécifient, le cas échéant, les quantités maximales des substances et préparations autorisées, les exigences applicables au matériel fourni.

### **Des avertissements et marquages informent le consommateur sur l'emballage et/ou la notice d'emploi...**

Par exemple, l'emballage extérieur des coffrets d'expériences chimiques doit notamment comporter les marquages suivants :

- "Avertissement ! Uniquement pour enfant de plus de 10 ans. À utiliser exclusivement sous la surveillance d'adultes informés des précautions d'emploi décrites dans le coffret". - "Attention ! Contient des produits chimiques qui sont classifiés comme constituant un risque de sécurité".

En outre, ces jeux sont accompagnés :

- d'une liste d'avertissements, sur le caractère dangereux, les risques inhérents à chaque substance et les précautions à prendre,
- d'informations relatives aux premiers secours,
- d'une notice d'emploi comportant des informations détaillées sur la manière de réaliser chaque expérience proposée, les règles de sécurité à observer ainsi que des recommandations à l'attention des adultes surveillant les enfants.



Les  
Produits multimédia

# Les produits multimédia

## Son & Image

La vidéo 3D, la musique, la littérature,... Les offres de contenus multimédias se sont adaptées ces dernières années aux innovations technologiques du matériel et de l'apparition de nouveaux modes de diffusion. Les nouveaux supports proposés doivent répondre aux exigences légales de conformité et le rappel de quelques précautions simples peut s'avérer utile en prévision des achats de fin d'année.

### La vidéo

Alors que le support VHS pour les vidéos disparaît, le DVD « classique » a pour concurrent le « Blu-ray disc » qui s'est imposé à partir de 2008 comme le support de référence pour la haute définition. La technologie Blu-ray offre en effet une qualité d'image en haute définition (HD) bien supérieure, associée à une capacité de stockage de données plus importante permettant notamment l'accès à des bonus de films en plus grand nombre.

Cependant, pour bénéficier de la technologie Blu-ray, il faut acquérir un lecteur spécifique et il convient d'être attentif au fait que le lecteur DVD classique ne peut pas lire les disques « Blu-ray » actuellement proposés à la vente.

De surcroît, la technologie 3D qui vient parfois s'ajouter à l'offre haute définition du blu-ray suppose un équipement 3D adapté pour profiter du spectacle (lecteur vidéo et télévision 3D).

Il est donc indispensable, avant tout achat de support vidéo, de vérifier le type de lecteur sur lequel il pourra être visionné et être attentif aux capacités des appareils : blu-ray et/ou 3D.

La même attention devra être portée à la compatibilité des lunettes 3D (actives ou passives) avec l'équipement dédié. La relative différence de prix entre les lecteurs blu-ray « classiques » et les lecteurs blu-ray proposant aussi la 3D, doit inciter à la réflexion sur le type d'équipement choisi.

### La musique

A l'instar du marché de la vidéo, la musique a vu son offre de supports évoluer fortement ces dernières années. Tandis que les ventes sur supports physiques ont chuté de 12 % entre 2010 et 2011, les ventes sur supports numériques ont augmenté de près de 23 % sur la même période.

Ainsi au 1er semestre 2011, l'offre musicale dématérialisée occupe 23 % du marché de la musique évalué à près de 226 millions d'euros (Source : GFK pour Syndicat National de l'Édition Phonographique).

A noter qu'avant de télécharger un titre musical sur Internet, il convient de vérifier la compatibilité du fichier avec votre lecteur et également la légalité de l'offre proposée. Afin de limiter le piratage des fichiers musicaux par Internet, les éditeurs ont parfois intégré des blocages technologiques (appelés DRM) pour en restreindre la lecture. Cette indication doit clairement être affichée sur le site de téléchargement afin d'éviter au consommateur toute déconvenue.

## **Les livres numériques**

Le livre numérique (« electronic book » ou « ebook ») est un fichier électronique contenant un texte sous forme numérique. De plus en plus de maisons d'édition diffusent les écrits de leurs auteurs sous forme électronique. De la même façon que dans le domaine de la musique et des films, certains éditeurs et distributeurs utilisent des systèmes de gestion des droits numériques (DRM) pour tenter de protéger les oeuvres.

La liseuse (ou « reader ») qui est un appareil électronique dédié à la lecture des livres numériques permet, grâce à la miniaturisation croissante des composants électroniques, de se rapprocher du livre papier traditionnel par son autonomie, sa portabilité et sa légèreté (moins de 200 grammes).

Elle a généralement une taille inférieure au format A4 et est parfois d'encombrement plus petit qu'un livre poche.

Quelques fonctions annexes propres au format électronique sont introduites, telles que zoom, fonctionnalités de réglage des tonalités, contraste et couleur, interfaces d'échange notamment USB, index électronique, etc.

Ainsi, à partir de 100 euros pour les premiers prix et 200 euros en moyenne, et pour un poids compris entre 150 et 190 grammes, la liseuse permet de stocker de nombreux ouvrages et de transporter sa bibliothèque personnelle.

Pour l'instant, le catalogue des ouvrages numériques est encore limité par rapport à celui des librairies traditionnelles et est souvent segmenté en fonction des éditeurs ou des distributeurs. Au moment de l'achat, il convient de bien se renseigner sur le catalogue accessible.

## **Les contrôles de la DGCCRF**

Une enquête relative à la sécurité des baladeurs musicaux a été réalisée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2009 par la DGCCRF. Les contrôles ont principalement porté sur la présence de la mention de prévention des risques auditifs ainsi que sur la conformité des produits aux exigences de sécurité. Ces contrôles ont donné lieu à une notification d'information réglementaire et quatre rappels de réglementation. Onze prélèvements ont été réalisés; tous ont été déclarés non conformes, mais aucun n'a été qualifié de dangereux. Les non-conformités portaient essentiellement sur le défaut d'information du consommateur des risques encourus par une écoute prolongée.

## Les jeux vidéos

Près de 50% des français âgés de 7 à 65 ans seraient adeptes réguliers ou occasionnels des jeux vidéos. A côté des jeux en ligne essentiellement pratiqués sur ordinateur et de plus en plus sur les « smartphones », on distingue les jeux vidéos sur support physique de lecture : consoles de salon, consoles portables mais aussi ordinateurs.

En 2010, les ventes de jeux vidéo neufs pour support physique ont globalement reculé de 4%. Cependant, les jeux pour consoles de salon tirent leur épingle du jeu et poursuivent leur croissance : + 7% sur un marché de 1,3 milliards d'euros. Le prix unitaire moyen d'un jeu est de 37 euros environ (étude Gfk-septembre 2011).

Pour l'acquéreur potentiel d'un jeu vidéo, le choix n'est pas toujours facile du fait de la multiplicité des produits proposés (14 genres sont recensés dans l'étude Gfk-septembre 2011) et de l'évolution technologique de l'offre avec la diffusion de la technologie « 3D ».

En effet, l'offre de jeux en 3D avec ou sans lunettes spécifiques, devient accessible pour un public de plus en plus large grâce à des prix de vente en baisse.

### Conseils d'achat

Un même jeu vidéo peut être conçu pour être lu sur plusieurs types de support (ou plateforme). Avant d'investir, mieux vaut vérifier la compatibilité des jeux vidéo avec le support qui sera utilisé ainsi que leur disponibilité en version française puisque 95 % des jeux diffusés sont des jeux d'origine étrangère (étude Gfk-septembre 2011).

En outre, avant chaque achat il convient de s'assurer de l'adéquation du type de jeu avec l'utilisateur. La classification européenne baptisée PEGI (Pan European Game Information) permet un étiquetage clair des contenus proposés par rapport à l'âge (3+, 7+, 12+, 16+, 18+, etc.) afin d'informer les acheteurs potentiels et d'encadrer l'accès des jeux aux mineurs.

### Sécurité

Certaines précautions d'utilisation des jeux vidéos doivent être respectées au regard des risques d'épilepsie qui peut survenir principalement chez les personnes dites photosensibles ou ayant des antécédents familiaux. Le décret n° 96-360 du 23 avril 1996 a ainsi rendu obligatoire l'apposition de mises en garde sur l'emballage des jeux vidéo et sur la notice d'emploi placée dans la boîte qui les contient, ainsi que dans les lieux où des machines sont mises à disposition du public (salles de jeux et débits de boisson) et sur les machines elles-mêmes.

Les précautions à prendre dans tous les cas pour l'utilisation d'un jeu vidéo sont les suivantes:

- Évitez de jouer si vous êtes fatigué ou si vous manquez de sommeil ;
- Assurez-vous que vous jouez dans une pièce bien éclairée en modérant la luminosité de votre écran ;
- Jouez à bonne distance de l'écran de télévision, aussi loin que le permet le cordon de raccordement, lorsque vous utilisez un jeu vidéo susceptible d'être connecté à un écran ;
- Faites des pauses de dix à quinze minutes toutes les heures, au cours de l'utilisation ;
- Achetez des jeux adaptés à l'âge des enfants. Le pictogramme qui figure sur l'étiquetage peut vous aider dans votre choix.

## La téléphonie mobile

Les réseaux de téléphonie mobile vous permettent d'accéder à des services (communications, SMS, MMS, accès à Internet...) sur une grande partie du territoire national à partir d'appareils facilement transportables comme un téléphone mobile, une tablette ou encore un ordinateur portable. De plus, ces services restent, dans une certaine mesure, accessibles quand vous êtes en mouvement : en train de marcher dans la rue, de voyager en train ou en voiture... ce qui n'est pas le cas des services de téléphonie et de l'Internet fixes.

En plus du choix de votre opérateur, vous devez vous posez plusieurs questions avant de souscrire une offre mobile : Quel réseau vais-je utiliser ? Quel type d'offre me convient le plus? Quel appareil vais-je utiliser ? Où l'acheter ?

### Les réseaux mobiles

Les services mobiles sont accessibles grâce aux réseaux d'antennes radioélectriques construits par quatre opérateurs. Ces derniers ont déployé et continuent de déployer une ou plusieurs technologies parmi les suivantes : 2G/EDGE, 3G/3G+/ HSPA+ et bientôt 4G.

- Les technologies 2G/EDGE couvrent la quasi-totalité du territoire et donnent l'accès aux services les moins consommateurs en données : typiquement la voix et les SMS. Elles permettent également un accès dégradé à Internet.
- Les technologies 3G/3G+/ couvrent une majorité de la population et donne l'accès au haut débit qui permet les services Internet et à la télévision. Des versions améliorées de ces technologies (HSPA+ également commercialisés sous les dénominations H+, dual carrier) permettent d'accéder au très haut débit mobile. Elles couvrent les plus grandes villes fin 2012 et sont souvent accessibles via des offres dédiées des opérateurs. Ces améliorations nécessitent des terminaux compatibles qui ne sont disponibles qu'à partir de la fin de l'année 2012.
- Les technologies 4G ont commencé à être déployées et devraient être disponibles courant 2013. Elles permettront de bénéficier de débits comparables à la fibre optique. Les quatre réseaux de ces opérateurs présentent des différences en termes de couverture et de services accessibles ; des comparatifs sont possibles en se référant aux sites des opérateurs.

Ces quatre réseaux sont utilisés par une vingtaine d'opérateurs de téléphonie mobile qui vous propose des services variés. Les opérateurs qui n'ont pas construit d'antennes (les opérateurs virtuels ou MVNO) achètent aux quatre opérateurs « constructeur » du transport de voix ou de données et vous les revendent sous leur marque, avec leurs propres prix qui peuvent.

## **Le choix de l'appareil**

### Réseau

La première vérification à faire est celle des technologies (2G/EDGE, 3G/3G+/HSPA+, 4G) qui sont compatibles avec votre appareil. La technologie 4G n'est pas encore déployée, aussi les seules questions à vous poser sont les suivantes : Ai-je besoin d'internet ou de la télévision sur mon appareil mobile? Si oui, mon appareil est-il compatible 3G/3G+ ou HSPA+ ?

### Fonctions

Les MMS, la navigation Internet (ou surf), la consultation des mails sur une application de messagerie du constructeur, l'usage modem, l'appareil photo... sont autant de fonctions qui peuvent être ou ne pas être réalisées par votre appareil. Pensez à vous procurer un appareil qui permet de réaliser celles qui vous intéressent.

### Compatibilité

En plus, il faut vérifier que de telles fonctions sont incluses dans l'offre de votre opérateur. Par exemple, certains téléphones incluent une application pour consulter ses mails ; avant de l'utiliser il faut vérifier si la fonction mail est accessible avec votre offre et si oui à quel tarif.

### Confort

Les différents appareils offrent des confort d'utilisation variables. La qualité du son, les équipements associés (comme les oreillettes), le temps de charge, l'autonomie, l'environnement logiciel... sont autant de paramètres qui peuvent influencer votre choix.

## **Le choix du distributeur**

Les appareils peuvent être achetés dans les boutiques des opérateurs, chez les fabricants de téléphones, dans les réseaux de grande distribution, dans des magasins d'électronique ou d'électroménager. Vous pouvez y accéder via l'internet ou en vous déplaçant en magasin. Ils pourront alors se présenter sous l'une des deux formes suivantes.

1. L'appareil sera associé à la marque d'un opérateur de téléphonie mobile. Le logo ou le nom de l'opérateur sera présent sur l'emballage et l'appareil sera proposé avec une offre de l'opérateur (un forfait par exemple).
2. L'appareil ne porte pas les couleurs d'un opérateur en particulier, et n'est associé à aucune offre de téléphonie mobile.

Ces présentations correspondent à des produits présentant d'importantes différences.

1. Dans le 1er cas : le prix sera significativement plus bas. L'appareil pourra bénéficier d'un environnement logiciel spécifique à l'opérateur qui facilitera son utilisation en adéquation avec l'offre souscrite. En contrepartie, l'appareil sera verrouillé sur le réseau de l'opérateur ; on parle de « simlockage » de l'appareil : vous ne pourrez pas l'utiliser sur un autre réseau à moins de le déverrouiller<sup>4</sup>. De plus, son achat est souvent conditionné à l'achat chez le même opérateur d'une offre de service (téléphonie, SMS, Internet...), laquelle peut être engageante pour une ou deux années. Par ailleurs, dans de très rares cas, certaines fonctionnalités incompatibles avec le réseau de l'opérateur sont retirées de l'appareil.

2. Dans le 2nd cas : vous bénéficiez de la configuration installée par le constructeur sans ajouts ou restrictions supplémentaires. L'appareil fonctionne sur tous les réseaux. En revanche, l'interface de l'appareil sera sans doute moins bien adaptée à l'offre de votre opérateur. Cette opération est effectuée gratuitement par votre opérateur 6 mois après l'achat du terminal. Cette durée sera prochainement réduite à trois mois pour certains opérateurs.

## Les offres mobiles

On distingue deux grandes familles d'offres mobiles. Les offres dites de « téléphonie » et les offres dite « clé 3G/3G+/HSPA+ » ou « tablettes ». Les premières nécessitent un téléphone mobile et incluent des services comme la voix, les SMS ou Internet. Les secondes sont associées à des ordinateurs portables ou des tablettes.

### LES OFFRES « TÉLÉPHONE »

Ces offres proposent des communications téléphoniques, l'envoi et la réception de SMS/MSM, la navigation internet sur le mobile, l'envoi et la réception de mails au moyen de l'application de votre téléphone, l'accès à la télévision gratuite ou payante... Pour pouvoir bénéficier pleinement des services que vous propose un opérateur, vous devez avoir un téléphone mobile adapté et connecté au réseau (voir plus haut). Voici un très bref aperçu des trois types d'offres que vous pouvez être amenés à rencontrer.

#### Les cartes ou les pass

Ils sont adaptés à une consommation ponctuelle. Trois données sont importantes pour ce type d'offres.

1. Leur prix.
2. Un crédit de service en euros (qui peut être différent du prix).
3. Une durée de validité.

Le principe est le suivant. Vous payez le prix (1.), vous activez votre carte sur votre téléphone mobile et vous bénéficiez pendant une certaine durée (3.) de l'accès aux services de votre opérateur. À chaque fois que vous téléphonerez, naviguerez sur le Web, regarderez la télévision... une partie de votre crédit de service (2.) sera consommée. Les tarifs de ces services sont rarement disponibles sur la carte ou le pass. Pour ces derniers, il faudra vous référer à la brochure tarifaire de votre opérateur.

Le point majeur de ces offres, est qu'une fois que le crédit de service est consommé, l'accès aux services est bloqué.

Sachez que si vous ne rechargez pas votre crédit de service avant la fin de la validité de votre carte, vous perdrez votre crédit de services non utilisé, la possibilité d'être appelé et votre numéro de téléphone. Par ailleurs, une fois le crédit de service consommé, plus aucun service (y compris ceux dit illimités) ne sera accessible.

#### Les forfaits bloqués

Ces derniers permettent une utilisation régulière des services mobiles. Ils fonctionnent exactement sur le même principe que les cartes. Vous payez chaque mois une somme fixe (1.) qui vous donne le droit à un crédit de service en euros (2.) valable pour le mois en question (3.). Le principal avantage des forfaits bloqués par rapport aux cartes est que la tarification est plus avantageuse.

Attention, certains de ces forfaits vous engagent pour une durée d'un an ou deux ans. Si vous souhaitez résilier votre contrat avant cette période, vous devrez payer les mois restants (les mois à partir du treizième ne comptent que pour un quart).

## Les forfaits

Ces derniers relèvent d'une logique différente des deux modes précédents. Notamment, une fois votre forfait épuisé, l'accès aux services n'est pas bloqué.

Ils sont composés de quatre données essentielles :

1. Le prix mensuel.
2. Le forfait.
3. Le « au-delà du forfait ».
4. Le « hors-forfait ».

Vous payez chaque mois le prix (1.) ce qui vous donne le droit de consommer certains services définis dans le forfait choisi (2.). Ces derniers peuvent être en quantité limitée (deux heures d'appel) ou illimités (SMS illimités par exemple). Une fois la quantité disponible dans le forfait épuisée, vous gardez l'accès au service mais il sera facturé en plus c'est à dire « au-delà du forfait » (3.).

Certains services (comme les SMS, l'appel vers les numéros spéciaux...) peuvent ne pas être inclus dans votre forfait. Vous avez généralement accès à ces services malgré tout mais ils seront décomptés « hors-forfait » (4.) au tarif annoncé dans la brochure tarifaire de votre opérateur, c'est à dire en plus de ce que vous payez chaque mois (1.).

Ainsi le montant de votre facture mensuelle sera égal à la somme du prix du forfait, du prix des usages « au-delà du forfait » et du prix des usages « hors-forfait » (1.)+(3.)+(4.).

### **LES OFFRES « CLÉ 3G/3G+/HSPA+ »**

Ces offres vous permettent d'accéder à l'internet mobile à partir d'un appareil plus gros qu'un téléphone portable comme un ordinateur ou une tablette. Elles n'incluent pas, pour le moment, de services de communications téléphoniques ou de SMS sur l'ordinateur.

Pour en bénéficier, il est nécessaire que votre appareil puisse capter le réseau mobile 3G/3G+/HSPA+ au moyen d'une antenne (comprenant une carte SIM). Cette dernière est souvent intégrée directement à la tablette mais généralement elle ne l'est pas pour un ordinateur ; il faudra dans ce cas, vous munir d'une « clé de réseau» qui se branchera sur un port USB de l'appareil ou créera un réseau wifi.

Dans certains cas, cette clé peut être remplacée par votre téléphone mobile ; attention l'usage internet sur votre ordinateur sera alors facturé de manière séparée à l'offre internet mobile sur votre téléphone. Parmi les offres « clé 3G/3G+/HSPA+ », vous pouvez également distinguer les pass ou cartes, les forfaits bloqués ou les forfaits qui obéissent aux mêmes mécanismes que les offres « téléphone ».

## **Les particularités de la téléphonie mobile**

### **L'INTERNET MOBILE**

L'internet mobile obéit à des contraintes différentes de l'internet fixe (celui auquel vous accédez à votre logement depuis le réseau de téléphone, de télévision ou de fibre optique).

En conséquence, les modes de facturation utilisés pour l'accès à Internet à partir d'un téléphone mobile, d'une tablette ou d'une clé 3G/3G+/HSPA+ sont particuliers. Ce que vous paierez pourra dépendre de la durée pendant laquelle vous êtes resté connecté (facturation à la durée), de la quantité de données échangées avec le réseau (facturation à la data) ou encore être intégré à un forfait dit « illimité ».

De plus vous serez limités par des restrictions absentes des offres de l'internet fixe (interdiction de l'usage modem ou de la voix sur IP par exemple). La plus notable d'entre elles est le fair use (particulièrement utilisé pour les offres d' «internet illimité »). En pratique, si vous envoyez ou recevez un trop grand nombre de données, votre débit sera bridé et l'accès aux services de l'internet mobile sera moins confortable. Le niveau exact de cette limitation dépend de l'opérateur et de l'offre ; vous pouvez y accéder sur la brochure tarifaire de votre opérateur.

### L'ITINÉRANCE EUROPÉENNE

Lorsque vous êtes en déplacement à l'étranger, vous pouvez continuer à utiliser votre téléphone mobile. Cet accès, dénommé itinérance, a toutefois un coût. À l'étranger, vous utilisez le réseau d'un opérateur ayant passé un accord commercial et technique avec votre opérateur d'origine. Vous êtes alors soumis à une tarification de vos services (communications, SMS, Internet...) qui peut être élevée.

C'est pourquoi, au sein de l'Union Européenne, depuis le 1er mars 2010, votre consommation en itinérance (mais pas votre consommation nationale) ne peut dépasser un palier fixé par défaut à 50€ HT. À l'approche de ce palier, vous recevrez un SMS d'alerte et vous pourrez débloquer ce palier si vous le souhaitez.

### LES MINEURS

Sauf cas particuliers (mineur émancipé) il faut être majeur pour signer un contrat. Ne laissez pas votre enfant mineur acheter seul son offre de téléphonie et son téléphone portable.

C'est le titulaire du contrat qui peut bénéficier des clauses de résiliation anticipée : si vous achetez un téléphone à un enfant étudiant qui risque de poursuivre sa scolarité à l'étranger, il ne pourra pas invoquer son déménagement pour obtenir une suspension ou une résiliation si son nom n'apparaît pas sur le contrat.

### Les aspects juridiques

En raison de ses caractéristiques propres, le marché de la téléphonie mobile – et des communications électroniques en général – fait l'objet d'une régulation spécifique qui s'applique en sus de la réglementation générale. Notamment, la loi Chatel du 3 janvier 2008 renforce significativement la protection économique du consommateur dans ce domaine. Vous pourrez trouver cette réglementation spécifique aux articles L121-83 et suivants du code de la consommation qui est accessible sur le site <http://www.legifrance.gouv.fr>. Le Conseil national de la consommation a également posé des règles que les opérateurs se sont engagés à respecter. Elles sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.economie.gouv.fr/cnc/communications-electroniques>

En cas de litige avec votre opérateur, il est conseillé de contacter son service après-vente puis son service consommateur. En cas de désaccord persistant, il est vivement recommandé de faire appel au médiateur des communications électroniques <http://www.mediateur-telecom.fr/>. Il peut vous permettre, au moyen d'une procédure très simple, de régler votre différend à l'amiable avant de porter l'affaire en justice.

Pour toute information complémentaire (souscription du contrat, durée d'abonnement, litiges, résiliation...), consultez le guide pratique des communications électroniques qui intègre en particulier les nouvelles dispositions en faveur des consommateurs introduites par la loi Châtel du 3 janvier 2008.

## Internet fixe

L'internet est un moyen d'échanger des données. L'accès à Internet se fait au moyen d'un appareil électronique (ordinateur, téléphone, tablette...) relié à un réseau de communication (réseau de cuivre, réseau câblé, réseau fibré, réseau mobile hertzien). Ce dépliant traite de l'accès aux réseaux dits fixes (cuivre, câble, fibre), le réseau mobile obéissant à des logiques de consommation et de tarification très différentes.

Concrètement, pour accéder à l'internet fixe, il suffit de disposer d'un ordinateur et d'un modem. Le modem met en contact le réseau avec votre ordinateur; il est relié au réseau par un branchement sur une prise (prise téléphonique, prise de câble ou prise optique) et à votre ordinateur par un câble Ethernet ou un réseau wifi.

Il faut également souscrire à une offre chez un fournisseur d'accès à Internet (FAI). Il sera alors généralement nécessaire d'utiliser la box du FAI qui servira entre autres de modem.

Avant de souscrire à une telle offre, il est conseillé que vous vous examiniez les deux points suivantes.

- Les réseaux auxquels est relié votre logement. À quels réseaux (cuivre, câble, fibre) est relié mon logement ? Parmi ces derniers lequel choisir ? Le choix du réseau déterminera le confort d'utilisation et les services qui vous sont accessibles (télévision, téléphone par Internet, vidéo à la demande...)
- Les offres d'accès des FAI. Elles sont très diversifiées ; les prix, les services couplés ou annexes inclus, les frais annexes (activation, résiliation, location de modem), le réseau accessible (cuivre, câble, fibre) varient fortement d'un professionnel à l'autre.

### Les réseaux de votre logement

Votre logement est relié à de nombreux réseaux : réseau d'eau, réseau d'électricité, réseau téléphonique, réseau câblé... Parmi ces derniers certains peuvent transporter des données Internet : le réseau de cuivre (historiquement le réseau téléphonique), le réseau de câble (historiquement utilisé pour la télévision) et le réseau de fibre optique jusqu'à l'abonné. Mentionnons également le réseau satellitaire bien qu'il soit utilisé par une faible proportion de la population. Avant même de choisir votre FAI, la première chose à faire est de vérifier à quels réseaux votre habitation est reliée ; cette information est disponible sur certains sites internet... Les sites des FAI permettent également de tester quelles technologies parmi celles qu'ils proposent sont accessibles depuis votre logement.

### LE RÉSEAU DE CUIVRE

Vous pouvez accéder à l'internet par votre ligne de téléphone classique c'est à dire le réseau cuivré. Ce mode est actuellement le plus répandu car le réseau cuivré est déployé sur l'ensemble du territoire métropolitain.

La qualité de l'offre dont vous bénéficierez dépendra alors fortement de votre zone d'habitation (grandes villes, moyennes villes, villages, centre-ville, banlieue...).

Dans les endroits les moins densément peuplés seul l'accès au bas-débit (typiquement inférieur à 256kb/s) sera possible ; avec un tel accès vous ne pourrez



généralement pas utiliser l'internet et le téléphone simultanément. Dans ces endroits, un accès au haut débit est néanmoins possible au moyen du satellite. Le label vert « haut débit pour tous » permet d'identifier ces offres accessibles sur l'ensemble du territoire à un tarif mensuel inférieur à 35€ (parabole et autres équipements compris).

Sur la majorité du territoire, la technologie de l'ADSL est disponible via une dizaine de FAI. Donnant l'accès au haut débit sans occuper la ligne téléphonique classique, elle permet d'émettre ou de télécharger des contenus beaucoup plus rapidement qu'avec une connexion dite bas débit. Notamment le confort de la navigation Internet (ou surf) est supérieur. En fonction de la zone d'habitation, différentes technologies ADSL avec des performances très variables sont disponibles. Elles permettent d'offrir des débits allant de 500kb/s jusqu'à 25Mb/s, d'accéder à une offre de téléphonie par Internet et parfois d'accéder à une offre de télévision.

Une particularité de l'ADSL est de pouvoir bénéficier de deux lignes téléphoniques : la ligne classique et la ligne par Internet branchée sur votre box (comprenant souvent les appels illimités vers les fixes). Vous pouvez choisir de ne pas garder la ligne classique (dégrouperage total) ou de la conserver (dégrouperage partiel). Le dégroupage total comme le dégroupage partiel sont proposés par plusieurs FAI.

Il est important de savoir que le débit réel dont vous disposerez avec une offre ADSL pourra être très différent du débit annoncé dans la communication du FAI. Ces quelques remarques vous aideront à mieux interpréter les chiffres annoncés.

- Le débit annoncé est un débit descendant (téléchargement de données depuis l'internet vers votre ordinateur) ; le débit montant (envoi de données depuis votre ordinateur vers l'internet) est en général 10 fois plus petit.
- La valeur réelle maximale dépend de l'éloignement de votre logement par rapport au répartiteur téléphonique (cette distance et le débit associé peuvent être calculés très simplement en rentrant votre adresse sur certains sites Internet gratuits).
- Par ailleurs, le débit varie en fonction de nombreux facteurs : qualité de vos équipements (box, fils...) et de votre ligne téléphonique, heure à laquelle vous vous connectez, conditions climatiques...
- Regarder la télévision diminue votre débit accessible pour internet (entre «3 et 5 Mb/s par chaîne regardée ou enregistrée simultanément). Ceci implique notamment que vous ne pourrez pas accéder à la télévision si votre débit n'atteint pas au moins ces valeurs ; des tests d'«éligibilité » à la télévision sont accessibles sur les sites des FAI.

## LE RÉSEAU CÂBLÉ

Vous pouvez accéder à l'internet par le câble c'est-à-dire en utilisant un réseau de télévision câblée. Plusieurs FAI utilisent ces réseaux.

Les débits théoriques correspondants sont généralement un peu plus élevés que pour l'ADSL (environ 30 Mb/s). Souvent, le câble permet même l'accès au très haut débit. Les offres associées proposent alors un débit maximum théorique de 100Mb/s voire 200Mb/s.

Les débits du câble obéissent à des contraintes différentes de l'ADSL.

- Le débit annoncé est, comme pour l'ADSL, un débit descendant (téléchargement de données depuis l'internet vers votre ordinateur) ; le débit montant sera plus faible.
- La valeur réelle maximale dépend beaucoup moins de la distance entre votre logement et le répartiteur. Par contre, l'accès à ce répartiteur est partagé avec vos voisins et le débit accessible dépendra fortement de l'utilisation du réseau par ces derniers.
- Enfin, les données de Télévision ne transitent pas par le même canal que les données Internet. Ainsi, contrairement à l'ADSL, regarder la télévision ne diminue pas le débit disponible pour Internet.

### LA FIBRE JUSQU'À L'ABONNÉ

Vous pouvez également accéder à Internet par une fibre optique déployée jusque sur le palier de votre logement (ou FttH soit Fiber to the Home).

Cette technologie est en cours de déploiement et donne accès au très haut débit. Les débits maximum théoriques sont alors très élevés, comme pour le câble. Dans la pratique ils sont actuellement limités à 100Mb/s.

Pour le FttH :

- Le débit montant est proche du débit descendant.
- La valeur réelle maximale ne dépend pas de la distance entre votre logement et le répartiteur.
- Plusieurs technologies FttH sont déployées. Pour certaines, l'accès est, comme pour le câble, partagé avec les logements proches ; votre débit dépendra alors du nombre de personnes utilisant Internet par la fibre dans votre voisinage.

## Les offres commerciales d'accès à l'internet fixe

### LE BAS DÉBIT (cuivre)

Ces offres sont actuellement marginales, la majorité du territoire ayant accès au haut débit. Elles proposent habituellement un tarif dépendant du temps de connexion ou de la quantité de données échangées avec le réseau.

### LE HAUT ET LE TRÈS HAUT DÉBIT

L'accès au haut ou au très haut débit nécessite un abonnement mensuel auprès d'un FAI. Cet abonnement dit « illimité » donne un accès permanent à l'internet depuis votre logement. Les échanges de données, en émission et en réception, ne sont limités que par le débit.

Les offres des différents FAI se distinguent essentiellement sur les points suivants :

- Le réseau (cuivre, câble, fibre). Tous les FAI n'utilisent pas ces trois réseaux.
- Le débit affecte directement votre confort lors de la navigation Internet (ou surf). À partir d'un seuil d'un ou deux Mb/s, vous pouvez naviguer très confortablement. L'intérêt des débits supérieurs est de pouvoir surfer confortablement à plusieurs en même temps, d'accéder à la télévision et de pouvoir télécharger des fichiers volumineux, comme les vidéos, beaucoup plus rapidement.
- Le prix. Ce dernier comprend l'abonnement mensuel et surtout l'ensemble des frais annexes (activation, installation, résiliation, service après-vente, location de la box...).

- L'engagement. Certaines offres vous imposent de payer le service pendant une durée minimale d'un an ou de deux ans.
- Les services couplés. Les offres d'accès à Internet ne peuvent pas toujours être prise seules (par exemple les offres triple play). Vous devez alors vous abonner à d'autres services comme la téléphonie fixe par Internet, la télévision ou même la téléphonie mobile. Votre intérêt pour ces différents services peut influencer sur le choix du FAI.

Enfin, avant de souscrire une offre, il est très vivement conseillé de se procurer la Fiche d'Information Standardisée associée. Cette dernière se trouvera sur le site Internet du FAI, à partir de la page de présentation de l'offre ou de la page d'accueil du site et est intégrée à la brochure des tarifs de l'opérateur. Elle présente de manière synthétique l'ensemble du contenu de l'offre : le réseau, le débit, le prix et les frais annexes ainsi que les services associés.

### Les aspects juridiques

En raison de ses caractéristiques propres, le marché de l'internet – et des communications électroniques en général – fait l'objet d'une régulation spécifique qui s'applique en sus de la réglementation généraliste. Notamment, la loi Chatel du 3 janvier 2008 renforce significativement la protection économique du consommateur dans ce domaine. Vous pourrez trouver cette réglementation spécifique aux articles L121-83 et suivants du code de la consommation qui est accessible sur le site <http://www.legifrance.gouv.fr>. Le Conseil national de la consommation a également posé des règles que les opérateurs se sont engagés à respecter. Elles sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/cnc/communications-electroniques>

En cas de litige avec votre opérateur, il est conseillé de contacter son service après-vente puis son service consommateur. En cas de désaccord persistant, il est vivement recommandé de faire appel au médiateur des communications électroniques <http://www.mediateur-telecom.fr/>.

Il peut vous permettre, au moyen d'une procédure très simple, de régler votre différend à l'amiable avant de porter l'affaire en justice.



Pour toute information complémentaire (souscription du contrat, durée d'abonnement, litiges, résiliation...), consultez le guide pratique des communications électroniques qui intègre en particulier les nouvelles dispositions en faveur des consommateurs introduites par la loi Châtel du 3 janvier 2008. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a également publié un guide pratique pour l'installation de la fibre optique dans les immeubles.

## Les tablettes numériques et les micro-ordinateurs

En 2010, l'équipement des foyers en ordinateurs a progressé de 10 %, atteignant 75 % des ménages. Le taux de multi-équipement (plusieurs appareils au sein du foyer) progresse également puisque quasiment 30 % des français possèdent plus de deux ordinateurs (LSA mai 2011-données GFK).

L'offre en produits numériques est très diverse et ne concerne pas seulement les ordinateurs personnels. La généralisation de l'internet sans fil via le WIFI a ainsi permis à l'offre des appareils « sans fil » de se développer pour des utilisations hors du domicile ou des lieux de travail. Aux côtés des traditionnels ordinateurs portables on trouve ainsi :

- L'ordinateur ultraportable « tout en un » : version allégée du PC portable, également appelé « all in one » ou « netbook ». Également qualifié d'ultra mobile, il offre les mêmes fonctions qu'un PC portable standard mais il est moins encombrant, moins lourd mais parfois plus cher (prix moyen relevé par l'institut GFK en 2010 : 537 euros)

- La tablette tactile numérique se situe à mi-chemin entre le PC portable et le smartphone (entre 200 et 600 euros selon les marques). Elle permet une connexion internet wifi très conviviale, mais il lui manque les capacités de stockage et de productivité de l'ordinateur ultraportable. 1 million de tablettes ont été vendues en France en 2011, avec une prévision de 3 millions pour 2012 (Source : GFK3).

Dès lors, face à la diversité de l'offre le consommateur doit rester vigilant et identifier ses besoins avant de s'engager dans un investissement qui reste élevé, malgré une baisse moyenne des prix des matériels de 18 % (« des matériels de traitement de l'information » : Xerfi-décembre 2011) sur les deux dernières années.

### **L'ordinateur est un système complexe**

Quelle que soit l'option d'achat choisie, il est important de repérer les principales caractéristiques techniques de l'appareil visé en fonction de l'usage qui en sera fait.

Il faut une capacité suffisante de mémoire vive, tout particulièrement pour les usages multimédias ou certains jeux vidéo. La plupart des ordinateurs portables disposent désormais d'une mémoire vive de 2 gigaoctets (Go), voire 4 Go dès les premiers prix.

La carte graphique, l'écran et la connectique constituent également des postes dont les caractéristiques doivent être adaptées à l'usage que vous envisagez. La qualité de la carte graphique est notamment essentielle pour les amateurs de jeux.

La possibilité de lire des DVD ou de regarder la télévision sur votre écran d'ordinateur peut vous inciter à rechercher le meilleur confort dans un écran de grande taille. Enfin, la plupart des loisirs numériques supposent que vous mettiez votre ordinateur en relation avec un autre équipement, lecteur MP3, appareil photo, caméscope, mais aussi clé de stockage de données ou disque dur supplémentaire. Il vous faut donc disposer des entrées/sorties capables de supporter la connexion avec ces différents matériels.

---

<sup>3</sup> Le nouvel Économiste\_ 22 mars 2012

En conséquence, évaluez vos besoins immédiats et ultérieurs, afin de vous assurer que l'ordinateur que vous choisirez sera convenablement équipé.

Si vous vous orientez vers un ordinateur portable, il vous faudra aussi tenir compte du poids et de l'autonomie. La fonction wifi, qui permet une connexion sans fil à internet, peut être utile puisqu'elle vous permet de vous connecter y compris dans certains lieux publics.

Les micro-ordinateurs destinés à des usages familiaux sont de plus en plus souvent proposés avec un ensemble de logiciels préinstallés. Faites-vous clairement préciser la liste et les fonctionnalités des versions qui sont implantées sur chacune des configurations que vous examinez. Posez également des questions sur la documentation fournie.

Rappelez-vous que des logiciels préinstallés dont vous n'avez pas l'usage encombrer inutilement votre ordinateur, ce qui peut gêner le fonctionnement optimum des applications auxquelles vous tenez. Si les logiciels préinstallés ne couvrent pas tous vos besoins, renseignez-vous également sur le prix des logiciels que vous devrez peut-être acheter en plus et calculez votre budget: suivant les applications que vous envisagez, il faudra compter de quelques dizaines à plusieurs centaines d'euros.

Enfin, il convient de signaler que certains fabricants d'ordinateurs ont mis en place des procédures de remboursement pour les consommateurs ne souhaitant pas conserver le système d'exploitation et les logiciels préinstallés. Des informations sur ces procédures et leurs modalités sont disponibles auprès des revendeurs de matériel informatique ou des fabricants d'ordinateurs.

## **Les matériels périphériques**

Certains périphériques sont presque indispensables (l'imprimante), d'autres utiles (par exemple le scanner), d'autres, enfin, permettent d'élargir l'usage de votre ordinateur à de nouvelles activités ou d'améliorer le confort d'un premier équipement.

Avant tout achat prenez soin de noter toutes les caractéristiques des composantes essentielles de votre équipement et vérifiez que l'ensemble est suffisant et compatible avec le matériel supplémentaire que vous souhaitez connecter.

Comme en matière de logiciels, si vous avez déjà une idée précise de ces besoins, il faut dès avant l'achat vous préoccuper de leurs prix, de leurs performances, de leur facilité d'installation et de leur compatibilité avec la configuration (matériel et logiciel) que vous avez choisie.

## **L'INSTALLATION ET LE SERVICE APRÈS-VENTE**

Si vous êtes débutant, l'intervention d'un technicien lors de l'installation peut se révéler un investissement utile. Cela vous permettra de voir une première fois comment faire fonctionner l'ensemble (ordinateur, périphériques, connexion internet) et de constater que tout fonctionne convenablement.

## **La plupart des revendeurs propose également de souscrire une extension de garantie « pour plus de tranquillité » complétant le cas échéant la « garantie constructeur ».**

Sachez cependant que le vendeur demeure responsable de la garantie légale de conformité du produit que vous avez acheté, en vertu des articles L.211-4 à L.211-14 du Code de la Consommation. Cette garantie est de 2 ans à compter de la livraison du produit. Vous bénéficiez d'une présomption d'antériorité du défaut du bien durant les 6 premiers mois suivant la délivrance du bien. Le vendeur ne peut se soustraire à cette obligation et ce, quelles que puissent être les restrictions figurant dans le contrat de garantie commerciale.

Par ailleurs, si vous souscrivez une extension de garantie assurée par le fabricant mais commercialisée par l'intermédiaire du distributeur, veillez à ce que ses modalités vous soient communiquées et soyez attentifs aux éventuelles obligations qui vous incombent pour valider cette extension de garantie.

Contenu et modalités d'exécution des prestations d'assistance en matière de logiciels

Soyez en particulier attentif au numéro d'appel du centre d'assistance téléphonique ; c'est vous qui payez les communications, or de nombreux centres sont implantés à l'étranger. Notez qu'il convient d'être particulièrement attentif aux conditions de garantie des portables qui sont, par vocation, plus exposés.

### **Conseils d'achat**

A moins d'être un amateur éclairé, quand vous aurez défini votre besoin, prenez le temps de recenser les caractéristiques techniques essentielles des composants que vous souhaitez retrouver dans la configuration de votre choix, et surtout, entourez-vous de conseils techniques.

N'oubliez pas que, si vous envisagez l'achat d'un ordinateur de bureau, vous pouvez vous réserver une marge d'adaptation dans le temps et pour cela, soyez exigeant sur les possibilités d'évolution du matériel ; au contraire, si vous optez pour un ordinateur portable, vous serez plus limité dans les possibilités d'évolution de votre matériel.

Sur la plupart des ordinateurs commercialisés dans la grande distribution ou dans les magasins spécialisés, des logiciels sont déjà installés. Assurez-vous qu'il s'agit de la version française. Il faut un matériel fiable et un service après-vente efficace en cas de panne. Il faut une documentation claire, complète et en français pour le matériel comme pour le logiciel. Certains vendeurs proposent des services téléphoniques d'assistance (en anglais : "hot line") qui peuvent être bien utiles. Avant d'acheter, il faut absolument comparer les prix, certes, mais aussi bien s'informer : auprès des vendeurs, en lisant la presse spécialisée, en consultant votre entourage...

### **Grande marque ou PC assemblé ?**

À côté des grandes marques qui vous vendent un produit complet, on trouve beaucoup de P.C. assemblés et montés par de nombreuses boutiques spécialisées.

Avantages: le produit est moins cher, on peut se procurer les différents modules séparément et faire plus aisément évoluer sa configuration; c'est pour les connaisseurs une formule aussi fiable que le recours à un produit de marque.

Inconvénient: il faut de bonnes connaissances techniques, en particulier pour s'y reconnaître dans les sous-ensembles et les composants s'il arrivait que le fournisseur vienne à disparaître.

### **Système d'exploitation propriétaire ou logiciel libre ?**

À côté du système d'exploitation préinstallé le plus généralement proposé, il existe plusieurs systèmes d'exploitation qui sont librement accessibles sur internet ou dont on peut demander l'installation à certains assembleurs. Le choix se pose dans les mêmes termes qu'en matière de matériels : l'installation et l'utilisation des logiciels libres exigent une bonne maîtrise de l'informatique. Soyez également attentif à la compatibilité de votre matériel et de vos différents périphériques avec le logiciel libre proposé.

### **RESTEZ VIGILANT**

Initié ou non, restez vigilants face aux annonces alléchantes et vérifiez soigneusement que les produits que l'on vous vend sont bien ceux dont la publicité vante les mérites. N'oubliez pas que votre première garantie est la mention explicite des références correctes sur la facture. Conservez également les documents publicitaires.

Les professionnels qui proposent des produits ou des services sur internet sont soumis à certaines obligations d'information à l'égard des consommateurs. Comme pour tous les achats effectués à distance, les consommateurs bénéficient d'un délai de rétractation qui leur permet de retourner le produit au vendeur dans les 7 jours à compter de la réception du produit (à compter de l'acceptation de l'offre pour les prestataires de services). Ce droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Les frais de retour, sauf accord du vendeur, sont à votre charge.

### **Commission des clauses abusives (CCA)**

La CCA a relevé de nombreux abus dans certains contrats proposés par les fournisseurs de logiciels pour micro-ordinateurs : refus de se conformer aux informations, publicités ou engagements émis avant la signature du contrat ; exonération de l'obligation de conseil du professionnel ; exclusion de toute garantie des logiciels et de leurs supports, et exonération du professionnel de toute responsabilité pour les dommages (destruction des fichiers par exemple) ; combinaison de clauses d'exclusion et de limitation, qui en définitive trompent le consommateur sur l'étendue de ses garanties. Si vous êtes confrontés à des clauses abusives, souvenez-vous qu'elles sont réputées non écrites, et que vous bénéficiez de la garantie légale de conformité et du droit général de la responsabilité issu du code civil.

### **Le traitement des déchets informatiques**

Lorsqu'un ordinateur ou un appareil informatique de manière générale est devenu obsolète et qu'il n'est plus utilisé, il convient de se rapprocher de son revendeur pour connaître les modalités de recyclage de l'appareil. Entrant dans la catégorie des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE), les produits informatiques doivent être pris en charge par des éco-organismes financés par une éco-participation des fabricants pour être traités dans le circuit des DEEE en application du décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements.

Cependant il est important, avant la remise de son ancien appareil au professionnel chargé du recyclage, que l'utilisateur se soit assuré que ses données personnelles ont bien été effacées du disque dur de l'ordinateur. Pour plus de sécurité, le consommateur peut confier cette mission à un professionnel.



Les  
Vacances



'autoroute

# Les vacances

## Les déplacements sur autoroute

### Les pauses

#### **Le carburant**

Les prix du carburant sont globalement plus élevés dans les stations d'autoroute, avec peu de différences entre les stations. En contrepartie, vous trouverez dans les stations-service, 24h/24 et 7j/7, une large panoplie de services dont certains sont gratuits (toilettes, espaces bébés, aires de jeux, coins pique-nique, gonfleurs pour pneumatiques, eau courante pour les radiateurs). Consultez les panneaux d'affichage implantés le long des autoroutes avant les stations-service.

Vous pouvez également trouver sur certaines autoroutes un affichage des prix pratiqués dans les stations hors autoroute implantées dans un rayon de 10 km par rapport à chaque sortie. Cet affichage peut signaler les stations délivrant du carburant 24h/24 ou par automates à cartes bancaires. Dans ce cas, vous trouverez lors de votre sortie de l'autoroute une signalisation pour accéder à ces stations. Vous trouverez également le prix des carburants en consultant le site mis en place par le Gouvernement : <http://www.prix-carburants.gouv.fr/>

#### **L'entretien du véhicule**

Les stations-service sur autoroutes ne sont autorisées à pratiquer que des interventions simples telles que lavage, pose d'ampoules, remplacement d'essuie-glaces, de bougies et de courroies, vidange, réparations et changements de pneumatiques. Attention aux prestations qui vous sont conseillées. Il peut arriver que des professionnels peu scrupuleux vous proposent des prestations non justifiées par l'état du véhicule.

- Vérifiez les niveaux avant votre départ (huile, batterie, liquide de frein, liquide de refroidissement...) ainsi que l'état et la pression des pneumatiques ;
- Avant toute intervention, regardez attentivement l'affichage des prix des prestations et des fournitures, et exigez un devis (de nombreuses stations le proposent spontanément) surtout s'il s'agit d'opérations coûteuses, comme le remplacement d'un train de pneus.

#### **La sécurité des enfants dans les véhicules**

Les enfants de moins de 10 ans doivent être installés à l'arrière, dans des systèmes de retenue homologués adaptés à leur taille et à leur âge : lits-nacelles, sièges spéciaux, rehausseurs. Même passé cet âge, ne les mettez pas à l'avant du véhicule et vérifiez qu'ils bouclent correctement leur ceinture de sécurité (obligation valable aussi pour les adultes...).

## Les aires de jeux

Les aires de jeux pour enfants permettent une détente bienvenue pour les plus petits et leur sécurité est considérée comme une priorité par les sociétés d'autoroute. Les équipements sont soumis à des réglementations concernant la sécurité.

Cependant restez attentifs ! Ces équipements sont exposés à des contraintes particulières (utilisation intensive, soleil, pluie...), et peuvent compromettre la sécurité des enfants.

Des panneaux doivent indiquer que l'utilisation des aires de jeux doit rester sous la surveillance des parents et porter un numéro de téléphone joignable, en cas d'incident ou d'accident.

- Avant de permettre à vos enfants d'utiliser un toboggan, vérifiez l'état de la glissière, qu'elle soit en bois (attention aux échardes), en inox (les soudures s'usent rapidement, les rivets deviennent saillants, les glissières métalliques peuvent avoir été chauffées très fortement par le soleil et des cas de brûlures ont été signalés) ou en plastique (les parties cassées deviennent coupantes), et celui de l'aire de réception (présence de revêtement amortisseur, absence de souillures) ;

- Vérifiez que chaque jeu destiné aux enfants est bien délimité par une zone de sécurité (notamment, le sol de réception des jeux ne doit être ni en bitume ni en pierraille).

- Vérifiez aussi le bon état des jeux. Et surtout, ne laissez jamais un enfant sans surveillance, ni jouer avec un jeu qui ne corresponde pas à son âge (chaque jeu ou aire de jeux est muni d'un panneau indiquant la tranche d'âge autorisée et il vous appartient de le vérifier).

## Se restaurer

Les établissements présents sur les aires des autoroutes sont soumis aux règles générales relatives à l'information et à la sécurité du consommateur : affichage ou étiquetage des prix, loyauté des publicités, respect des dates limites de consommation des denrées alimentaires préemballées, respect des températures réglementaires de conservation, respect des règles d'hygiène.

Ils peuvent présenter des plats et des vins typiques des régions traversées. L'abus d'alcool est dangereux pour la conduite et la santé.

- Assurez-vous que les produits frais présentent un bon aspect de fraîcheur et que les dates limites ne sont pas dépassées ;

- Évitez la consommation d'une denrée fragile (pâtisserie, salade, sandwich...) plusieurs heures après l'achat si vous n'êtes pas équipés d'un système de maintien au frais (glacière, sac isotherme...).

## La panne

Une réglementation particulière s'applique aux autoroutes et aux routes express.

Un dépannage ne peut être effectué qu'à la suite d'un appel à partir d'une borne SOS. Lorsque vous appelez à partir de ces bornes, vous êtes en communication avec la société d'autoroutes. Indiquez avec précision où se trouve le véhicule, sa marque, son immatriculation et décrivez la panne. Une entreprise de dépannage agréée viendra vous dépanner.

Rappel : depuis 2008, le triangle de pré-signalisation et le gilet de sécurité sont obligatoires en France à bord de tout véhicule pour améliorer la sécurité des automobilistes, particulièrement en situation d'arrêt d'urgence.

Les triangles de pré-signalisation doivent être homologués. Les gilets de sécurité doivent être fluorescents, comporter un marquage CE ainsi qu'une référence à l'une des deux normes applicables (EN 471 ou EN 1150).

Attention : les règles sont différentes selon les pays au sein même de l'UE : renseignez vous avant de partir.

- Placez le véhicule sur la bande d'arrêt d'urgence, le plus à droite possible et signalez sa présence (triangle de pré signalisation obligatoire et feux de détresse) ;
- Avant de sortir du véhicule immobilisé, mettez votre gilet de sécurité;
- Ne restez pas vous-même sur la bande d'arrêt d'urgence, même à l'intérieur du véhicule : placez vous derrière la glissière, suffisamment en amont ;
- Utilisez exclusivement les bornes d'appel d'urgence pour appeler les secours : surtout ne pas le faire à l'aide d'un téléphone portable. Ces bornes sont géolocalisées et permettent de vous situer plus rapidement. Dans tous les cas, indiquez le plus précisément possible le n° de l'autoroute où vous vous trouvez, le sens de circulation, le point kilométrique, et si possible la nature de la panne.

### Le dépannage

Seules peuvent intervenir, sur les autoroutes ou routes express, les entreprises agréées.

Pour obtenir cet agrément les dépanneurs doivent satisfaire à certaines conditions :

- disposer d'un garage à proximité des accès desservant l'autoroute ;
- assurer une permanence téléphonique 24h/24 ;
- disposer d'un matériel suffisant pour évacuer le véhicule et ses occupants ;
- disposer d'un personnel qualifié en matière de dépannage et de remorquage ;
- être en mesure d'assurer dans de bonnes conditions l'accueil et l'orientation de l'automobiliste (local d'attente, poste téléphonique, démarches auprès de l'assistance, le cas échéant recherche d'un taxi, d'un hôtel...).

Cet agrément peut être suspendu, voire définitivement retiré, en cas de plaintes ou quand la société effectue un nombre trop faible de dépannages sur place.

Le dépanneur doit arriver sur les lieux dans les trente minutes qui suivent l'appel à la borne d'urgence.

Si le dépannage doit durer plus de 30 minutes, le véhicule doit être évacué :

- soit vers l'aire de stationnement la plus proche pour permettre la réparation ;
- soit vers l'atelier du dépanneur ;
- soit vers tout autre lieu à la demande de l'utilisateur.

## Les tarifs

Les tarifs des dépanneurs sont réglementés. Ils sont fixés chaque année par un arrêté du ministre de l'économie et des finances.

On distingue 4 types d'interventions possibles :

- Déplacement du véhicule d'intervention et réparation d'une durée de 30 minutes.

Prix : 119,75 € TTC quel que soit le PTAC\* du véhicule

- Remorquage du véhicule et dépannage sur une aire de repos

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé vers une aire de repos, la réparation d'une durée de 30 minutes sur cette aire de repos.

Prix : 119,75 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonnes et 148 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes

- Remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier du dépanneur

L'intervention comprend : le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au garage du dépanneur.

Prix : 119,75 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8tonne et 148 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes

- Remorquage du véhicule vers un lieu choisi par l'automobiliste

L'intervention comprend le déplacement du véhicule d'intervention, le temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, le remorquage vers le garage du dépanneur ou un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute. Au delà de cette distance, les km supplémentaires sont facturés à l'automobiliste, au tarif (prix libre) qui doit être affiché dans le camion du dépanneur.

Prix : 119,75 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonnes et 148 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes

\*PTAC : poids total autorisé en charge.

**Attention** : Les tarifs applicables au dépannage-remorquage des véhicules à partir de 3,5 tonnes sont libres. Les dépanneurs habilités à intervenir sont des dépanneurs Poids Lourds. Ils pratiquent les tarifs Poids Lourds, qui sont plus élevés que ceux qui sont encadrés par arrêté ministériel pour les Véhicules Légers.

Le forfait de base s'applique pour les missions confiées au dépanneur, la main courante des centres de secours faisant foi, du lundi au vendredi, entre 8h et 18h.

Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50%) s'applique du lundi au vendredi, entre 18h et 8h, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Toutes les prestations n'entrant pas dans le cadre du forfait sont soumises à facturation supplémentaire : fourniture éventuelle de pièces ; temps de main d'oeuvre supplémentaire à la demi-heure incluse dans le forfait (pour réparation sur place) ; remorquage au-delà des 5 km après la sortie d'autoroute la plus proche du lieu de la panne (sauf dans le cas où le véhicule est remorqué jusqu'au garage du dépanneur).

Pour ces prestations, les tarifs sont libres. Vous avez donc intérêt à vous renseigner sur les prix pratiqués. Les entreprises sont tenues d'afficher leurs tarifs de dépannage (forfaits, suppléments) de manière visible et lisible dans le véhicule d'intervention. Elles ont également l'obligation de fournir au consommateur une facture détaillant les prestations réalisées.

## Le péage

### Prix

Le prix du péage fait l'objet d'un affichage obligatoire sur les bornes distributrices de ticket en entrée d'autoroute.

En pratique, les prix des différents parcours possibles sont affichés, par catégorie de véhicules (motos, fourgons...), sur les distributeurs de tickets aux entrées d'autoroutes, ainsi que sur les cabines où s'effectue le paiement.

Le péage coûte autour de 0,13 € le kilomètre pour les voitures particulières. Il varie en fonction des caractéristiques du véhicule (moins cher pour les motos, plus cher pour les fourgons...), et de l'attelage éventuel.

#### Catégorie I : Véhicules légers :

Véhicules ou ensemble de véhicules d'une hauteur inférieure ou égale à 2 mètres.

Véhicules à 2 essieux aménagés pour le transport des personnes handicapées, quelle que soit leur hauteur (mention « handicapé » sur carte grise).

Exemples : voitures de type berline, coupé, cabriolet, break, monospace, la plupart des 4 x 4.

#### Catégorie II : Véhicules intermédiaires :

Véhicules ou ensembles de véhicules d'une hauteur supérieure à 2 mètres et inférieure à 3 mètres et d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

Exemples : fourgons, petits utilitaires, camping-cars, véhicules de classe 1 tractant une remorque ou une caravane dont la hauteur est comprise entre 2 et 3 mètres (indépendamment du chargement).

#### Catégorie V : les motos, side cars, choppers, ...

Les sociétés d'autoroute ont développé la perception du péage par automates. Ces machines sont équipées de détecteurs de hauteur.

Si vous transportez un coffre de toit ou des objets sur une galerie, assurez vous que vous êtes détectés dans la bonne classe (classe I pour les véhicules légers par exemple) ; idem pour les motos qui sont parfois classées en I au lieu de V).

Si une telle erreur se produit, vous pouvez le signaler immédiatement à un employé du péage par l'intermédiaire de l'interphone situé sur la borne de paiement. Si vous ne vous en rendez pas compte immédiatement, vous pouvez contacter la société d'autoroute par courrier ou par internet.

Ces quelques erreurs sont généralement corrigées sans difficulté par les sociétés d'autoroutes et les remboursements sont traités très rapidement.

## En cas de litige

### À qui s'adresser ?

En cas de litige (péage, dépannage, qualité des prestations rendues en restauration) adressez vous à la DGCCRF, qui a mis en place un réseau spécifique de contrôle pour l'ensemble des prestations réalisées sur les autoroutes :

#### **DGCCRF**

Service National des Enquêtes  
Cellule Nationale des Contrôles sur Autoroutes  
59, boulevard Vincent AURIOL  
Télédoc 032  
75703 PARIS cedex 13  
e-mail : [sne@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:sne@dgccrf.finances.gouv.fr)

Ce service analysera la nature de la plainte et lui donnera un traitement approprié (enquête si la plainte relève de la DGCCRF), transmission à un service compétent (ministère des transports) ou envoi à la société d'autoroute concernée. Vous serez tenus informés de la destination de votre réclamation.

De leur côté, les sociétés concessionnaires d'autoroutes ont mis en place un système d'information sur le site : [www.autoroutes.fr](http://www.autoroutes.fr)

Pour consulter les tarifs des péages, connectez vous sur le site : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Secteur-Routier,1404-.html>



Les  
Hôtels

# Dormir à l'hôtel

## Classement et tarification

### Le classement des hôtels

Les hôtels sont classés en catégories (les étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire et seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « hôtels de tourisme ».

Jusqu'à présent, les normes de classement des hôtels comprenaient six catégories : de zéro à quatre étoiles (dont une catégorie quatre étoiles luxe). Depuis le 1er octobre 2009, de nouvelles normes, plus exigeantes, sont applicables (arrêté du 22 décembre 2008, qui comporte cinq catégories : de une étoile à cinq étoiles). Ce nouveau classement est désormais valable pour une durée limitée à 5 ans.

La nouvelle réglementation prévoit aussi une « distinction Palace » permettant la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles tenant notamment à leur situation géographique, à leur intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts. Attention : Depuis le mois de juillet 2012, seuls les nouveaux classements peuvent être affichés.

Comme leur nom le suggère, ils s'adressent essentiellement à une clientèle touristique. Ils proposent des chambres meublées d'un bon confort et offrent des prestations annexes : petit déjeuner, ménage quotidien. Ils peuvent comporter un service de restauration.

Ne confondez pas ce classement, « officiel », reposant sur une grille de classement validée par l'État, avec celui des guides touristiques, dont certains décernent également des étoiles.

### Résidences de tourisme

À côté des hôtels de tourisme existent des « résidences de tourisme », classées de une à cinq étoiles.

Permanent ou saisonnières, elles offrent, plus fréquemment à la semaine qu'à la journée, des studios ou appartements à plusieurs lits avec parfois un coin cuisine.

Ces résidences comprennent tout un ensemble de locations réparties en plusieurs unités avec des services communs.

### Les prix

Les prix des hôtels et des résidences de tourisme sont libres. Ils peuvent donc varier d'un hôtel de même catégorie à l'autre. D'où l'intérêt de bien comparer les prix et les prestations.

Les hôteliers doivent afficher leurs prix à la réception, dans la chambre elle-même, à l'extérieur de l'hôtel.

Cet affichage doit comprendre : les prix, taxes et service compris et selon le cas, prix du petit déjeuner, de la demi-pension et de la pension correspondant à la chambre. L'indication des prix doit comporter la mention "taxes et service compris".

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

## La réservation

### **Réserver pour une courte durée**

Pour une nuit il peut suffire de réserver par téléphone, à condition d'arriver avant 19 heures ou d'avoir informé l'hôtelier d'une arrivée tardive.

### **Réserver pour une longue durée**

Pour un séjour de plusieurs jours, une confirmation écrite s'impose.

### **Comment faire ?**

Demander d'abord par téléphone ou par écrit des précisions sur l'établissement, sa situation, son confort, ses prix.

Après avoir obtenu ces indications, écrire à l'hôtel pour confirmer cette réservation en n'omettant aucun détail relatif aux conditions de séjour et aux caractéristiques de la chambre telles que vous les souhaitez.

Demander à l'hôtelier de confirmer son accord sur toutes ces conditions par écrit.

Pour enregistrer la réservation, l'hôtelier demandera des arrhes. En effet, traditionnellement, il est question en hôtellerie d'arrhes et non d'acompte.

Il n'existe pas de pourcentage légal pour les arrhes, mais seulement une coutume qui est le versement de 2 à 3 nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine.

### **En cas d'annulation**

- Si vous devez annuler votre réservation, vous perdez vos arrhes (sauf geste commercial de l'hôtelier).
- Si l'hôtelier se désiste, il doit vous rembourser le double de vos arrhes.
- En cas de maladie ou accident, il est toujours possible de tenter un accord amiable auprès de l'hôtelier, en présentant une preuve écrite, car, hormis les cas de force majeure, il est en droit de refuser le remboursement des arrhes.

## Le séjour

Quelques règles de base régissent les relations entre l'hôtelier et ses clients.

### **L'ARRIVÉE**

L'heure d'arrivée limite dans un hôtel n'est pas réglementée. En général, c'est 19 ou 20 heures, pour une réservation de courte durée, mais cela peut varier suivant les usages de l'hôtel.

Si vous devez arriver tard, prévenez l'hôtelier, sinon il pourrait disposer de votre chambre après 19 heures. Dans le cas d'une réservation avec versement d'arrhes, l'hôtelier doit au moins attendre le lendemain jusqu'à 11 ou 12 heures pour louer votre chambre. La réservation étant ferme, il peut retenir sur les arrhes le prix de la nuit, si vous n'arrivez que le lendemain du jour fixé. Enfin, à l'arrivée, sauf accord de l'hôtelier, vous ne pouvez pas exiger d'occuper votre chambre avant 17 heures.

### **QUELQUES BONNES QUESTIONS**

#### **La chambre ne vous plaît pas ?**

Une seule solution : vous entendre avec l'hôtelier pour en changer.

En effet, vous pouvez toujours refuser la chambre et quitter l'hôtel, mais vous perdez vos arrhes et l'hôtelier est en droit de vous réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est pas conforme au descriptif, vous pouvez exiger, soit une autre chambre, soit, si vous devez changer d'hôtel, la restitution du double des arrhes.

En cas de refus de l'hôtelier, vous pouvez porter plainte pour publicité mensongère (notamment s'il existait un dépliant publicitaire décrivant les lieux de façon abusive) ou engager un procès devant les juridictions civiles pour non-respect du contrat (articles 1146 et suivants du code civil).

#### **L'hôtelier peut-il refuser de recevoir ?**

##### · Les enfants ?

Un hôtelier n'a pas, bien sûr, le droit de refuser l'accès de son établissement aux familles accompagnées d'enfants. En effet, il tomberait alors sous le coup des articles L 225-1 à 225-4 du code pénal qui interdisent les discriminations fondées sur l'origine, le sexe, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, nation, race, religion déterminée.

Malgré ce texte, certains hôteliers peuvent prétexter que les cris des nourrissons sont gênants ou déclarer simplement que l'hôtel est complet ou démuné de lits supplémentaires.

Il n'est pas évident alors de démontrer la mauvaise foi de l'hôtelier. Il faut se mettre en rapport avec une association de consommateurs, et, le cas échéant, porter plainte auprès du procureur de la République.

Enfin, si l'hôtelier accepte de mettre un lit supplémentaire pour un enfant dans votre chambre, il pourra en majorer le prix.

#### · Les célibataires ?

Les célibataires sont parfois victimes de la mauvaise foi ou de la mauvaise volonté des hôteliers qui estiment que, en leur louant une chambre en pleine saison, ils perdent le bénéfice éventuel d'une ou plusieurs pensions ou demi-pensions.

Les chambres individuelles étant rares, surtout dans les hôtels de tourisme, il peut arriver que des personnes seules soient confrontées à ce refus de vente plus ou moins bien camouflé. Il s'agit là aussi de discrimination du fait de leur situation de famille (articles L 225-1 à 225-4 du code pénal).

En revanche, le célibataire qui se voit accorder une chambre de deux personnes, alors qu'il n'y a pas de chambre individuelle disponible, –cas le plus fréquent– ne peut exiger une réduction de prix.

Mais l'hôtelier n'a pas le droit de lui faire payer des prestations supplémentaires sous prétexte qu'il est seul.

#### · Les animaux ?

Tous les hôteliers n'acceptent pas les animaux domestiques. Posez la question lors de la réservation. Les guides touristiques signalent généralement les établissements qui acceptent les animaux. Mais l'hôtelier qui les accepte ne doit pas en profiter pour majorer ses prix. Il ne peut faire payer que ce qu'il fournit : nourriture, nettoyage, la litière pour le chat, etc...

### **L'hôtelier peut-il ?**

#### · Vous imposer le petit-déjeuner ou la demi-pension (nuit + 1 repas) ?

Non. Les tribunaux considèrent que cette pratique constitue une subordination de vente (art. L 122.1 du code de la consommation), sanctionnée par une contravention de 5ème classe (1500 €).

#### · Refuser de loger une troisième personne dans la même chambre ?

Oui. L'hôtelier est en droit de refuser. Il peut cependant l'accepter et facturer un lit supplémentaire (montant de la prestation à afficher).

### **En cas d'interruption de séjour ?**

L'hôtelier peut conserver les arrhes déjà versées et éventuellement réclamer des dommages et intérêts.

### **Prolonger le séjour**

La prolongation se fait uniquement avec l'accord de l'hôtelier, il ne pourra augmenter le prix de la chambre, sauf s'il vous attribue une chambre plus chère parce qu'aucune autre n'est disponible.

### **Rentrer tard à l'hôtel**

Pour des raisons de sécurité, l'hôtelier ferme souvent son établissement vers 22 ou 23 heures. Le règlement intérieur doit le préciser. En général, l'hôtelier laisse un double des clés aux clients qui rentrent tard.

## LES ASSURANCES

Si, en cours de séjour, vos effets sont volés, l'hôtelier est présumé responsable.

Pour les articles déposés entre ses mains (dans le coffre de l'hôtel), la responsabilité de l'hôtelier est illimitée (article 1953 du code civil). Pour les effets que vous avez gardés par devers vous, sa responsabilité est limitée à 100 fois le prix de la nuit pour les objets volés dans l'hôtel et 50 fois cette somme pour les vols commis dans votre voiture stationnée dans le parking de l'hôtel (articles 1952 à 1954 du code civil).

Vous pouvez obtenir un remboursement intégral des objets volés ou endommagés si vous êtes en mesure de prouver qu'il y a eu faute caractérisée de l'hôtelier ou de ses employés : par exemple, la porte de votre chambre ne fermait pas.

De plus, la responsabilité de l'hôtelier s'étend aux objets ayant subi des dommages à la suite d'un incendie ou d'une fuite d'eau par exemple.

Toutefois l'hôtelier peut refuser de vous indemniser dans deux cas : force majeure (foudre par exemple) ou détérioration due à une faute de votre part (cigarette à l'origine de l'incendie).

Remettez dès votre arrivée vos objets de valeur à l'hôtelier. Demandez-lui un reçu en échange. En principe, il ne peut pas les refuser, sauf s'il s'agit d'objets encombrants, dangereux ou de valeur trop importante. Les pancartes apposées par certains hôteliers, visant à dégager leur responsabilité en cas de vol des objets lorsqu'ils n'ont pas été déposés dans le coffre, n'ont aucun fondement juridique. Sachez que l'hôtelier est tenu de tout mettre en oeuvre pour assurer la sécurité de ses clients. En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de sa part, vous pourrez demander une indemnité.

## LA FIN DU SÉJOUR

### A quelle heure faut-il libérer sa chambre ?

En principe, en fin de matinée, mais un arrangement est possible avec l'hôtelier.

La remise de note

Au moment de payer, l'hôtelier est tenu de vous remettre une note indiquant :

- la date
- la raison sociale, l'adresse, la catégorie de l'établissement
- le numéro de la chambre occupée
- la durée de votre location
- vos nom et adresse
- les prix, taxes et service compris, des prestations qui vous ont été fournies
- la somme totale due.

Attention aux notes approximatives ou incomplètes : le manque de précisions, outre qu'il est illégal ne facilite pas une contestation éventuelle.



La

Location d'un logement

# Louer un logement

## Le contrat de location

### **L'INFORMATION PRÉALABLE DU LOCATAIRE SUR LES LIEUX LOUÉS**

L'arrêté du 16 mai 1967 fait obligation au loueur, qu'il soit professionnel ou non, de remettre au preneur éventuel un document sur lequel figurent :

- les coordonnées du propriétaire et de l'agence ;
- un descriptif très complet des lieux loués (y compris sa situation géographique). Ce descriptif doit être remis ou envoyé préalablement à la signature du contrat.

Le non-respect de ces obligations est sanctionné par des contraventions de 5ème classe (1 500 €). Vous pouvez donc porter plainte auprès du Procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu où est située la location, ou vous adresser à la direction départementale de la protection des populations ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP).

Pour les meublés de tourisme, locations faisant l'objet d'un classement, le consommateur peut demander un état descriptif plus contraignant, conforme à l'arrêté du 8 janvier 1993 : accessibilité aux personnes handicapées, occupation partielle par le propriétaire ou d'autres locataires, description des pièces, etc.

Il arrive que les particuliers isolés qui louent saisonnièrement à l'aide de petites annonces ne formalisent pas l'accord par contrat. Un simple échange de lettres peut tenir lieu de contrat, mais les dispositions du 16 mai 1967 (remise d'un état descriptif préalable) leur sont applicables.

Quel que soit le réseau de location, les descriptifs ne sont pas toujours rédigés avec toute la précision nécessaire, ce qui prive le locataire d'une information complète qui lui fera en plus défaut en cas de différend avec le loueur.

Le locataire doit donc toujours exiger un descriptif suffisamment précis avant la signature du contrat ou l'envoi d'un chèque au loueur : distance des commerces, charges éventuelles, ascenseur... N'hésitez pas à demander des informations complémentaires, voire une photographie, beaucoup plus parlante qu'une longue description...

La production de renseignements inexacts est sanctionnée par le décret n° 67-128 du 14 février 1967 (amende de 3 750 €) et par l'article L 121 du code de la consommation (pratiques commerciales trompeuses pouvant aller jusqu'à 37 500 € d'amende et/ou 2 ans de prison).

## **LE CONTRAT**

Exigez un contrat écrit précisant tous les éléments de la location : prix, descriptif, conditions,... Ces informations serviront de référence en cas de litige.

Les relations entre loueur et locataire sont réglées par des dispositions d'ordre civil, dont la contestation relève de la juridiction civile (tribunal d'instance ou de grande instance).

Le montant des loyers, la durée de location, la détermination des charges sont donc libres et résultent de la seule négociation. Un minimum de précautions s'impose aussi avant de s'engager. Faites vous préciser les autres frais éventuels : commission d'agence, frais d'état des lieux, de nettoyage...

### **La recommandation de la Commission des clauses abusives :**

Le 1er juillet 1994, la Commission des clauses abusives a émis une recommandation, (publiée au BOCCRF du 27 octobre 94) sur les contrats de locations saisonnières.

Elle demande que les contrats proposés aux consommateurs soient imprimés en caractères suffisamment lisibles, et que soient éliminées des contrats certaines clauses, notamment celles qui :

- permettent au professionnel de modifier unilatéralement les conditions initiales du contrat, ou de résilier celui-ci en se contentant de rembourser les sommes versées et en excluant toute indemnité ;
- prévoient que, en cas de dédit du consommateur, celui-ci sera débiteur de la totalité du prix de location, sans mettre à la charge du professionnel une obligation équivalente.

## **ARRHES ET ACOMPTE**

### **Les arrhes**

Elles n'engagent pas définitivement le locataire ni le loueur. Elles peuvent néanmoins être conservées par le loueur, en cas d'annulation par le locataire.

En revanche, elles doivent être restituées au double par le loueur qui renonce à la location. (art 1590 du code civil).

Rappelons que depuis 1992 : "Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes" (art. L114-1, 4è alinéa du code de la consommation).

### **L'acompte**

Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.

En cas de contestation devant la juridiction civile, le locataire ne peut être dispensé de payer la totalité de la location que s'il démontre qu'il a été contraint de résilier pour cas de force majeure.

Si l'annulation vient du loueur, le locataire pourra obtenir, devant la juridiction civile, une indemnisation pour le préjudice moral (vacances gâchées) ou financier (débours supplémentaires) qui en résulterait.

## **LA CAUTION OU DÉPÔT DE GARANTIE**

Son montant n'est pas réglementé et les modalités de son versement relèvent des mêmes caractéristiques que celles reprises ci-dessus. Rien ne vous empêche de faire appliquer ces règles raisonnables par le loueur particulier... À vous donc d'en discuter le montant, qui ne devrait pas excéder le montant du loyer. Demandez que le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

Sachez que le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui aura été remis à titre de caution.

## **LE PRIX**

Il est librement fixé par le bailleur.

Certains font varier le montant en fonction du nombre d'occupants. Si rien ne justifie une telle pratique, rien ne l'interdit non plus, car le prix n'est pas la contrepartie d'un service rendu, mais de la mise à disposition d'un logement. À noter que les locations meublées, saisonnières ou non, ne sont plus soumises à TVA. N'hésitez pas à faire jouer la concurrence ; il peut en effet exister des différences de prix sensibles, selon les locations, à qualité égale.

## **LA COMMISSION**

Lorsqu'un agent immobilier est intervenu dans la transaction, il est en droit de percevoir une commission. Le montant n'est pas réglementé, mais il doit satisfaire aux règles de publicité des prix.

## Les droits et les obligations

Le bailleur doit mettre à votre disposition un logement en bon état et conforme à la description. En fin de séjour, si aucun état des lieux n'a été effectué à l'entrée dans les lieux, il appartient au loueur d'apporter la preuve de la quantité, de la nature et du bon état des objets confiés.

### Conseils

Faites toujours un état des lieux (état des papiers peints, moquettes, literies...) à l'entrée et à la sortie, si possible contradictoirement. Pensez également à relever les compteurs à l'entrée et à la sortie des lieux. Vérifiez l'inventaire écrit qui vous a été remis et qui doit indiquer de façon précise : meubles, literie, vaisselle, objets...

### Les obligations du locataire

Le locataire doit se conduire "en bon père de famille", répondre des dégradations qui surviennent au cours du séjour, sauf celles résultant d'une usure anormale ou d'un vice de l'équipement.

Attention : si un état des lieux a été fait à l'entrée, mais pas à la sortie, vous pouvez être considéré comme responsable de dégradations postérieures à votre départ. Aussi, exigez un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie.

### L'assurance

Votre assurance "habitation" contient une clause "responsabilité civile" qui doit couvrir votre responsabilité en cas de problème pendant votre location. Avant de partir, vérifiez votre contrat et il n'est pas inutile d'en emmener un double avec vous afin d'avoir tous les renseignements nécessaires. Vérifiez que vous êtes bien assuré contre les risques dont vous seriez présumé responsable (incendie, dégât des eaux...).

### Les litiges

La location non conforme au descriptif constitue le cas le plus fréquent de différend entre le locataire et le loueur. Exemple : la location présente des caractéristiques qui n'ont pas été signalées dans le contrat initial, et qui en empêchent l'usage normal et paisible : proximité d'un chantier, d'un aéroport, installation électrique dangereuse, etc.

En cas de non-conformité flagrante, vous pouvez porter plainte auprès du Procureur de la République ou saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu de votre séjour.

Les publicités mensongères ou de nature à induire en erreur sont interdites (une petite annonce est considérée comme une publicité), que le loueur soit un professionnel ou un particulier ; toutes les mentions du texte publicitaire peuvent être concernées : la surface, l'état général du logement, sa situation géographique...

La publicité mensongère est visée par les dispositions de l'article L 121-1 du code de la consommation (aujourd'hui, on parle de pratiques commerciales trompeuses). Le plaignant a la faculté de se constituer partie civile devant le tribunal correctionnel. S'il a subi un préjudice, des dommages et intérêts peuvent lui être attribués. En cas de recours devant la juridiction civile, le locataire de bonne foi obtiendra en règle générale une indemnisation pour le préjudice subi en raison de cette information erronée.

Avant d'entreprendre une action judiciaire, n'hésitez pas à saisir une association de consommateurs locale et à faire intervenir, le cas échéant, l'Office du Tourisme qui vous a mis en relation avec le loueur, ou bien le syndicat professionnel auquel adhère éventuellement le loueur ou son représentant.

**N'oubliez pas qu'une solution à l'amiable est toujours préférable à un procès !**

- Ne vous contentez pas des informations fournies par des intermédiaires.
- Prenez contact directement avec le loueur et si possible allez visiter sur place ; si vous ne pouvez pas vous déplacer, n'hésitez pas à demander une photo (si possible de l'intérieur et de l'extérieur de l'appartement).
- Vérifiez également certaines conditions de location : utilisation des équipements collectifs (tennis, piscine, parkings, etc.).
- Exigez du loueur, occasionnel ou professionnel, les documents écrits obligatoires imposés par la réglementation (descriptif et contrat).
- Ne versez rien plus de 6 mois à l'avance.
- Lisez attentivement le contrat de location ; il doit préciser le prix de la location en faisant apparaître clairement le montant des charges locatives (eau, gaz, électricité, ascenseur, etc.).
- Informez-vous auprès de votre assureur de la teneur des garanties "villégiature" contenues dans votre contrat multirisque habitation.
- Exigez un état des lieux à la remise de la location et à la sortie.
- Ne versez le solde du prix de la location qu'après avoir vérifié que la location correspond bien au descriptif qui vous en avait été fourni.



Les  
Voyages organisés

# Organiser un voyage

## Obligations du voyageur

### Qui peut vendre des voyages organisés ?

La vente de voyages et séjours est encadrée par les articles L.211-1 et suivants du code du tourisme, et par les articles R.211-1 et suivants du code du tourisme.

Pour pouvoir vendre des voyages organisés, tout opérateur doit être titulaire :

- d'une licence pour les agents de voyages ;
- d'un agrément pour les associations ;
- d'une autorisation pour les organismes locaux de tourisme ;
- d'une habilitation pour les autres opérateurs (hôteliers, gestionnaires d'activités de loisirs, agents immobiliers, etc.).

### L'information préalable du consommateur

Elle est prévue par les articles R.211-6 et R.211-7 du code du tourisme et doit être remise préalablement à la conclusion du contrat. La brochure ou le catalogue peut en tenir lieu.

### 13 points d'information

1. Transport : destination, moyens (train, avion, ...) et catégorie du transport (1ère ou 2ème classe...). Les date et heure devront être indiquées dans le contrat.
2. Hébergement : mode d'hébergement, principales caractéristiques et niveau de confort tel qu'il découle du classement dans le pays d'accueil.
3. Repas : les prestations de restauration proposées
4. Itinéraire : description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
5. Formalités administratives et sanitaires à accomplir, notamment en matière de franchissement des frontières. Attention : elles sont données par l'agence de voyages située en France pour un ressortissant français : si ce n'est pas le cas, précisez-le bien à l'agence, et demandez celles qui vous concernent.
6. Excursions : les visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour.
7. Départ lié à un nombre minimal de participants. On doit vous indiquer la taille minimale ou maximale du groupe, la date limite pour vous informer de l'annulation pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date du départ).
8. Échéancier : l'échéancier des sommes à verser (prix de l'acompte et calendrier de paiement du solde).
9. Modalités de révision des prix.
10. Conditions d'annulation de nature contractuelle.
11. Conditions d'annulation prévues par la réglementation : modification de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage (hausse importante du prix...) ou annulation du voyage par le vendeur.

**12.** L'assurance du professionnel : les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre de son assurance responsabilité civile.

**12bis.** Assurances facultatives : assurance annulation, maladie, rapatriement, etc.

**13.** Information sur l'identité du transporteur aérien : lorsque le forfait comporte des prestations de transport aérien, une liste de trois transporteurs au maximum pour chaque tronçon de vol doit être communiquée au consommateur.

## Conclure un contrat de voyage

La vente doit obligatoirement faire l'objet d'un contrat écrit. Lisez les conditions générales de vente de l'organisateur : celles qui l'engagent, et celles qui sont données à titre non contractuel (heures probables des avions, par exemple).

Gardez bien le descriptif détaillé du circuit, ou du lieu de séjour choisi.

10 jours avant le départ, le vendeur doit communiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de sa représentation locale ou ceux d'organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur, ou un numéro d'appel d'urgence.

De plus, pour les séjours de mineurs à l'étranger, le vendeur doit communiquer un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable de son séjour.

Si vous louez une voiture sur place, faites-vous préciser par écrit les engagements de l'agence de location (cf. location de véhicules).

### Conseils

Regardez bien les détails qui peuvent se révéler importants compte tenu de votre situation :

- le car sera-t-il climatisé ?
- y a-t-il un minimum de personnes exigé pour que le voyage soit organisé ?
- les hôtels sont-ils éloignés du centre-ville ?
- les conditions d'accueil de votre enfant, les cours et les loisirs qui sont inclus dans le prix du séjour ;
- la représentation locale du vendeur ;

### Le prix

Le contrat doit comporter le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle du prix. Si cette révision est prévue, le contrat doit mentionner les modalités précises de calcul des variations de prix :

- nom et cours de la ou des devises concernées lors de l'établissement du prix du voyage ;
- montant exact de la ou des prestations (hôtels, transport...) prévues dans le voyage pouvant faire l'objet d'une révision du prix.

Les prix indiqués au contrat ne sont révisables que lorsque cela est prévu expressément dans le contrat et uniquement pour tenir compte de trois variations : le coût des transports, les redevances et taxes (taxes d'atterrissage, de débarquement...), les taux de change appliqués aux voyages et aux séjours considérés.

30 jours avant le départ, le prix ne peut plus varier.

## Annuler ou modifier un contrat de voyage

### **Annulation du voyage par l'agence**

En cas d'annulation par l'agence, celle-ci doit vous avertir par lettre recommandée. Elle doit aussi vous rembourser la totalité des sommes versées, et vous pouvez demander une indemnité au moins égale à celle que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même.

Les termes "sans préjuger des recours et réparations des dommages éventuellement subis" signifient que le voyageur qui n'a pas pu partir pourra réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence lui a causé un préjudice financier ou moral (du fait de la remise en cause de son projet de départ ou des conditions de ce dernier). En cas de refus de l'agence de prendre en considération ces préjudices, il vous est loisible le cas échéant de saisir les tribunaux. L'agence ne peut invoquer «la force majeure» que lorsque l'événement qui a causé l'annulation était imprévisible, extérieur, et insurmontable (cyclone, tremblement de terre, guerre, grève d'aiguilleurs...).

Lorsque le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut annuler le voyage. Mais dans ce cas elle doit vous avertir au moins 21 jours avant le départ (minimum légal) ou avant la date fixée par le contrat et vous rembourser sans avoir à verser de pénalités.

### **Annulation du voyage par le consommateur**

Si avant le départ, vous annulez un voyage ou un séjour acheté dans une agence, vous rompez un contrat passé avec une agence et vous lui causez un préjudice, car elle s'est elle-même engagée vis-à-vis de partenaires contractuels : transporteurs et hôteliers...

Reportez-vous à votre contrat qui contient des stipulations relatives aux conditions d'annulation.

Sauf empêchement grave, prévu par le contrat, vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités.

En effet, les agences de voyages imposent souvent, dans leurs conditions particulières de vente, une disposition qui prévoit des pénalités qui peuvent être différentes d'une agence à l'autre et variables en fonction de la proximité de l'annulation par rapport à la date prévue. Reportez-vous à votre contrat pour connaître les pénalités qui vous seront imposées.

Les articles L. 211-11 et R. 211-7 du code du tourisme prévoient dorénavant que l'acheteur peut céder son contrat de voyage à quelqu'un qui remplit les mêmes conditions que lui. Si c'est votre cas, vous devez en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière), par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque vous cédez votre contrat de voyage, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous au préalable sur ces frais, afin le cas échéant de pouvoir vérifier qu'ils ne sont pas surfacturés.

En achetant votre titre de voyage ou votre forfait, vous avez peut-être souscrit une assurance d'annulation et d'assistance. Si vous souscrivez un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'annulation, un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus doit être joint au contrat de voyage. Vérifiez le contrat ou le bon de commande. Vous bénéficiez peut-être également d'une assurance annulation à un autre titre, par exemple au titre de votre carte bancaire.

### **Modifications d'éléments essentiels par l'agence**

En cas de modification d'éléments essentiels, vous pouvez, soit résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou le voyage de substitution. Vous devez alors signer un avenant au contrat.

Ces éléments essentiels peuvent être :

- les dates de séjour ;
- le changement d'itinéraire ;
- les choix du pays ou de la région ;
- une hausse significative du prix.

Si une ou plusieurs modifications intervenaient avant ou au cours du voyage : rassemblez les preuves (signatures, photos, pétitions avec adresses) et préparez sans délai la ou les réclamations qui s'imposent, y compris le cas échéant collectives. Celles-ci doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence avec laquelle le contrat a été conclu, selon les modalités prévues au contrat.

### **Modifications d'éléments essentiels par le consommateur**

En règle générale, vous ne pouvez pas modifier, sans frais, votre séjour ou votre voyage si vous avez l'intention :

- de changer d'hôtel ;
- de ne pas participer à l'excursion prévue ;
- de prolonger votre séjour ou changer d'itinéraire.

Les modifications faites à votre demande seront à votre charge si toutefois votre demande a pu être satisfaite.

## Partir assuré

Les assurances voyages vous sont proposées à l'occasion de l'achat d'un voyage. Elles ne doivent jamais vous être imposées. Les risques couverts sont de trois sortes.

### **Annulation du voyage**

Le contrat détermine les conditions précises et limitatives de la prise en charge. Elles diffèrent d'un contrat à l'autre. Vérifiez que les garanties répondent à votre attente.

### **L'assistance**

Elle peut prévoir la prise en charge durant le séjour :

- du rapatriement médical ;
- du remboursement des frais médicaux ;
- des frais de recherche, sauvetage, de premier secours ;
- d'un capital décès, invalidité...

Ces garanties vous sont parfois déjà acquises dans le cadre de votre assurance habitation, votre mutuelle, ou bien encore au titre des services de vos cartes bancaires, vérifiez ! Comparez également avec d'autres produits.

### **La garantie perte de bagages**

Vérifiez les conditions de cette garantie. Elle est parfois prévue par la compagnie aérienne sur laquelle vous allez voyager.

### **Conseils**

Comme pour toutes les assurances, pour éviter une déconvenue, une lecture minutieuse des clauses du contrat est indispensable.

Il convient également de vérifier, lorsque la souscription d'une assurance de ce type est envisagée, qu'elle ne fait pas double emploi avec une assurance déjà souscrite (par exemple au titre des services prévus par une carte bancaire).

## Partir au dernier moment

### **Les voyages à prix réduit**

Il arrive que des organisateurs, si le groupe de clients n'est pas complet, cèdent juste avant le départ des voyages ou séjours avec des réductions importantes.

S'il vous faut organiser des vacances, «en dernière minute», n'hésitez pas à contacter des agences. Certaines se sont même spécialisées dans ces voyages ou séjours vendus en promotions, et certains clients en sont des habitués.

Elles doivent respecter les mêmes obligations que les autres agences :

- immatriculation sur le registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours tenu par Atout France,
- information préalable, contrat de voyage.

Les agences en ligne, qui proposent leurs offres sur Internet, sont également soumises à ces obligations.

## Régler un litige

Si le voyage ne correspond pas à ce qui vous était promis et qu'il s'agit d'éléments objectifs et vérifiables, voici quelques conseils pour agir.

### **Pendant le voyage**

Si les services fournis ne correspondent pas à ceux promis dans les catalogues, contrats, titres de transport et contrat d'assurance, sur place, constituez des preuves :

- témoignages rédigés et signés par tous les membres du groupe, à expédier à l'agence de voyages par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- photos datées et localisées par un tiers, ou authentifiées par une autorité locale ;
- imprimés et documents officiels confirmant la fermeture d'un hôtel, l'inexistence d'un vol aérien, les horaires de la compagnie aérienne...

Vérifiez que tous ces documents sont datés et recueillez les témoignages utiles sur place. Conservez un double de toutes les correspondances adressées au moment de l'inscription.

Faites constater les manquements sur la fiche d'appréciation, qui vous est remise avec vos documents de voyage.

### **Après le voyage**

Intervenez le plus rapidement possible auprès de l'agence de voyages : constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis, joignez-y la fiche d'appréciation remise par l'agence. Les modalités de réclamation, notamment les délais, doivent figurer votre contrat.

Exposez clairement le litige. Chiffrez le préjudice matériel (décompte des frais d'hôtel, des repas, des transports à rembourser avec pièces justificatives si possible) et le préjudice moral pour remise en cause des conditions prévues pour votre séjour. Vous obtiendrez souvent un arrangement à l'amiable.

### **L'assureur de l'agence de voyages**

Vous pouvez demander réparation directement à l'assureur qui garantit la responsabilité civile professionnelle de l'agence de voyages. Relisez la rubrique «conditions générales» de votre contrat.

Saisir le médiateur

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez, depuis le 1er janvier 2012, saisir le Médiateur Tourisme Voyage, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal, en remplissant le formulaire de saisine disponible sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et en l'envoyant à l'adresse suivante:

MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17.

## Les coffrets cadeaux

Manque de temps, crainte de ne pas faire plaisir, panne d'inspiration, diversité de l'offre...plusieurs raisons expliquent l'engouement pour ces coffrets cadeaux, « pratiques » à offrir en toute occasion.

### Un concept cadeau original

Les coffrets cadeaux se présentent sous la forme d'une boîte qui comprend un catalogue détaillant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès (liste des prestataires et descriptif de la prestation offerte), ainsi qu'un chèque cadeau sans valeur faciale. Le bénéficiaire du coffret-cadeau choisit donc une prestation et règle l'établissement prestataire, sur place, avec le chèque cadeau.

Les prestations proposées dans ces coffrets sont très diverses mais en général regroupées par thème : les séjours (au château, en hôtellerie de charme, en chambre d'hôtes...), le bien-être (soins en thalasso ou en instituts de beauté...), les activités sportives insolites (parachutisme, conduite sportive...), la gastronomie, les travaux pratiques (cours de cuisine, séance d'œnologie...).

En outre, les coffrets cadeaux peuvent convenir à tous les budgets et à tous les profils en raison de la variété des prestations et des tarifs proposés.

### Les conseils d'utilisation

> Ne pas tarder à réserver après réception du coffret afin de vraiment choisir la date de réalisation de l'événement et de ne pas se limiter aux places restantes proposées par le prestataire

> Regarder attentivement la date de validité de l'offre – plus d'un an en général – pour éviter les déconvenues de la réservation au dernier moment (plus de disponibilités, liste d'attente...)

### Les coffrets cadeaux de voyages & séjours

Depuis la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques, les éditeurs de coffrets cadeaux incluant des prestations entrant dans le champ du code du tourisme sont soumis aux dispositions de ce code relatives à la vente de voyages et de séjours (article L.211-1).

Ils sont donc notamment tenus de s'immatriculer au registre des agents de voyages, avec ce que ce régime juridique induit en termes d'obligations (garantie financière, assurance en responsabilité civile garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle et de conditions d'aptitude professionnelle).

De plus, les éditeurs de coffrets cadeaux sont responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

## **Signaler une déconvenue à la Direction départementale de la protection des populations**

En tant que bénéficiaire d'un coffret cadeau, si vous rencontrez une déconvenue lors de l'utilisation de l'activité choisie, liée par exemple à la qualité de la prestation (prestation « bâclée », effectuée partiellement ou non conforme à celle présentée dans le catalogue du coffret), vous pouvez le signaler à la Direction Départementale de la Protection des Populations ou Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDPP ou DDCSPP) qui pourra vérifier auprès du ou des opérateurs en cause le respect des dispositions des codes de commerce, de la consommation et du tourisme et, le cas échéant, envisager des suites sur la base de l'article L.121-1 du Code de la Consommation (pratiques commerciales trompeuses).



## Les voyages en avion

Depuis mars 2006, les voyagistes sont tenus d'informer leurs clients du nom de la compagnie sur laquelle ils vont voyager et ce, pour chaque tronçon de vol. En cas de changement, le consommateur doit être informé au plus tard au moment de l'enregistrement (décret 2006-315 du 17/03/06).

### **La surréservation dans les transports aériens**

La surréservation, qui consiste à vendre plus de billets qu'il n'y a de places sur un vol donné en se fondant sur le nombre de défections généralement observé, permet aux compagnies d'optimiser le remplissage de leurs appareils.

Toutefois les passagers refusés à l'embarquement pour ce motif doivent être indemnisés. Ainsi, le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004, entré en vigueur le 17 février 2005, prévoit-il un mécanisme d'indemnisation et d'assistance pour les personnes victimes d'un refus d'embarquement ou de retard important d'un vol.

Ce règlement communautaire s'applique aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un État membre de l'Union européenne, et ce quel que soit l'aéroport de destination ainsi qu'aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé dans un État membre de l'Union européenne.

A contrario, ce texte ne s'applique pas aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport également situé dans un pays tiers.

À noter que, pour son application, le règlement se réfère à la notion de "passagers" et non de "vols". Ainsi, lorsque les passagers au départ ou à destination d'un aéroport de l'Union européenne doivent prendre deux ou plusieurs avions successifs pour se rendre à leur point de destination, tous les vols concernés entrent dans le champ d'application de ce texte (pour autant bien entendu qu'ils soient inclus dans le même billet).

Pour un vol n'entrant pas dans le champ d'application dudit règlement, la compagnie n'en est pas moins tenue d'exécuter la prestation correspondant au contrat de transport, ce qui lui impose d'embarquer les passagers concernés sur le prochain vol et de leur fournir l'assistance nécessaire. En revanche, il peut s'avérer plus difficile d'obtenir des indemnités car, en cas de refus opposé par la compagnie, le seul recours est d'ordre contentieux (avec les difficultés tenant à la législation applicable s'agissant de contrats conclus dans un pays tiers).

## **A qui précisément doit s'adresser un passager n'ayant reçu aucune indemnité ?**

S'il s'agit du respect du règlement précité, à : Direction Générale de l'Aviation Civile Mission du droit des passagers 50 rue Henry Farman 75720 Paris CEDEX 15

Pour toute autre question, vous pouvez également vous adresser à : DGCCRF bureau F2, 59 boulevard Vincent Auriol 75703 Paris Cedex 13.

N'hésitez pas à vous munir du "Guide du passager aérien" édité par : La Direction Générale de l'Aviation Civile, 50, rue Henry Farman, 75720 Paris cedex 15 - tél. : 01 58 09 43 21.

Pour tous vos déplacements, les autres organismes suivants peuvent vous aider :

- Préfecture du département qui a délivré les agréments, licences, autorisation et habilitations obligatoires pour vendre des séjours (département du siège social de l'agence ou du lieu d'établissement de l'organisateur du voyage).

- Syndicat national des agents de voyages Service consommateurs 15, Place du général Catroux 75017 PARIS

### **Saisir le médiateur**

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez, depuis le 1er janvier 2012, saisir le Médiateur Tourisme Voyage, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal, en remplissant le formulaire de saisine disponible sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et en l'envoyant à l'adresse suivante:

MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17.



Le  
Ski

# Le ski

## La sécurité

### **PARTIR BIEN ASSURE**

Partez confiant à l'assaut des pistes, mais pensez à votre assurance... un skieur prévenu en vaut deux.

#### **Vous êtes responsable d'un accident**

Par malchance, un de vos skis se détache et blesse un autre skieur. Si vous êtes assuré, c'est votre société d'assurance qui indemniser la victime, sinon, vous devrez assumer vous-même les frais de votre responsabilité civile. Vérifiez donc votre contrat d'assurance multirisques habitation pour savoir si elle couvre bien les accidents dont vous seriez responsable ou prenez une assurance spéciale.

#### **Vous êtes victime d'un accident**

Dans bien des cas, vous êtes seul en cause : foulure, jambe cassée à la suite d'une chute. Ici, c'est votre propre assurance individuelle accident qui intervient.

Les frais de secours sur le domaine skiable sont à la charge des personnes secourues (circulaire du 4 décembre 1990 du ministère de l'Intérieur). Leur remboursement vous sera demandé par les communes. Ces frais peuvent aller de quelques centaines d'euros à plusieurs milliers d'euros.

Les tarifs des frais de secours sont affichés à la mairie et dans tous les lieux où sont apposées les consignes de sécurité ainsi que dans les principaux points de passage obligé des skieurs : office de tourisme, écoles de ski, zone d'affichage du domaine skiable, halls des remontées mécaniques, services des pistes...

Vérifiez auprès de votre assureur si votre contrat d'assurance couvre les frais de secours.

Les contrats "Individuelle accident" jouent en général pour les sports courants. Vérifiez que le vôtre couvre le ou les sports d'hiver que vous voulez pratiquer.

#### **Et les enfants ?**

Ils sont quelquefois garantis dans le cadre de votre assurance chef de famille, mais ce n'est pas toujours le cas, surtout pour l'activité sportive. Vérifiez-le. Ils peuvent être garantis par une assurance extra scolaire, souscrite à l'école en début d'année : c'est l'assurance 24 h/24 à la maison et en vacances. S'ils partent en classe de neige, ils bénéficient peut-être d'une assurance collective. Faites-vous préciser sa portée. Elle couvre généralement la responsabilité civile de chaque skieur. Vérifiez qu'elle prend suffisamment en charge les frais de secours.

### **PRÉVENTION DES ACCIDENTS**

Chaque hiver, le ski alpin procure de grandes joies à ceux qui le pratiquent. La plupart des skieurs reviennent de la montagne en pleine forme et avec de très bons souvenirs. Mais attention ! la pratique

du ski peut être à l'origine de nombreux accidents, souvent graves. Les accidents sont le plus souvent des chutes ou des collisions entre skieurs.

Ils ont pour causes principales : · la vitesse excessive ; · le manque de neige sur les pistes certaines années ; · l'encombrement des pistes à certaines périodes (vacances, week-ends) ; · la pratique de nouveaux types de glisse (surf des neiges).

La pratique du ski ou du surf, comme celle de tout autre sport, entraîne votre responsabilité. Une imprudence peut blesser, voire tuer et vous pouvez alors être poursuivi puis condamné pour blessure ou homicide involontaire.

Comme toutes les activités sportives, la pratique des différentes disciplines de glisse sur neige comporte des risques.

Il convient donc d'adopter un comportement prudent et responsable.

### **Quelques chiffres**

- 2,43 accidents pour 1000 skieurs par jour pour la saison 2010.
- Près de 1 accident sur 10 est dû à une collision entre usagers des pistes. Le taux de traumatisme crânien augmente : 3,3% en 2010 contre 3,2% en 2009 et 1,8% en 2008.
- L'entorse du genou, conséquence d'une fixation mal réglée, est toujours la pathologie la plus fréquente en ski alpin (1/3 des accidents). On remarque en 2010 une augmentation d'une forme grave de l'entorse du genou : la rupture du ligament croisé antérieur (LCA), 15% des blessures en ski contre 12% en 2007.
- Le taux de port du casque chez les moins de 11 ans, efficace lors d'une collision, est en augmentation et a atteint 94,3% en 2010.
- La fracture de l'avant-bras et du poignet est la pathologie la plus fréquente en snowboard (près de 25 % des diagnostics). Seuls 15% portent des protections de poignets.
- Comme les autres années, la pratique de la luge présente un haut risque d'accident grave. En 2009-2010 on note un taux de traumatisme crânien de 7,5%, ainsi qu'un taux de blessure à la tête et au tronc de 31,8%, très élevés et en augmentation depuis 2 ans.

### **CONSEILS DE PREVENTION :**

#### **1 – Il convient de :**

- Mettre un casque à vos enfants et de ne pas hésiter à en porter un également.
- Faire régler les fixations à chaque séjour par un professionnel.
- Porter des protège-poignets (snowboarders).
- Eviter la pratique des miniskis pour les enfants et les débutants.

#### **2 - Partir bien préparé :**

Avant de skier, un peu d'entraînement.

Un mois avant de partir, préparez votre corps à l'effort du ski. Si vous ne pratiquez pas régulièrement un sport, faites un peu de gymnastique ou de jogging, travaillez vos chevilles, les muscles de vos cuisses, votre souplesse.

Une fois en vacances, prenez le matin un petit déjeuner complet. Ne sautez pas les repas du midi, buvez beaucoup d'eau car l'air sec de la montagne et l'effort déshydratent.

### 3 - Les 10 commandements du parfait skieur :

1. Ne pas mettre autrui en danger ou lui porter préjudice par son comportement ou son matériel.
2. Adapter sa vitesse et son comportement à ses capacités personnelles ainsi qu'aux conditions générales du terrain et du temps, à l'état de la neige et à la densité du trafic.
3. Lorsque l'on est en amont, effectuer sa trajectoire de manière à préserver la sécurité des personnes en aval.
4. Le dépassement, par l'amont ou par l'aval, par la droite ou la gauche... mais toujours de manière assez large pour prévenir les évolutions de celui que l'on dépasse.
5. Au croisement des pistes, s'assurer en examinant l'amont et l'aval que l'on peut s'engager sans danger pour autrui et pour soi-même.
6. Éviter de stationner dans les passages étroits ou sans visibilité et, en cas de chute, dégager la piste le plus rapidement possible.
7. En cas de remontée ou de descente à pied le long des pistes, utiliser le bord de la piste en prenant garde que le matériel ou sa propre personne ne constitue pas un danger pour autrui.
8. Tenir compte des conditions météorologiques, de l'état des pistes et de la neige. Et respecter le balisage et la signalisation.
9. Assister et donner l'alerte en cas d'accident. Et le cas échéant, se mettre à la disposition des secouristes.
10. S'identifier : toute personne témoin ou auteur d'un accident est tenue de faire connaître son identité auprès du service de secours et/ou des tiers.

#### Vous pratiquez le ski hors piste

Le ski hors piste est réservé à ceux qui ont une bonne maîtrise de la pratique du ski. Il est vivement recommandé de se faire accompagner par un professionnel de la montagne.

Parmi les principaux risques : l'avalanche.

Renseignez-vous auprès des services de sécurité des stations sur l'état du manteau neigeux et sur le risque local d'avalanches.

Les risques d'avalanches sont signalés :

- dans la station, par les drapeaux d'avalanches :



- aux départs des remontées mécaniques et dans les gares d'arrivée

Informez-vous toujours des conditions météo ;

- Ne partez en aucun cas si un risque d'avalanche est annoncé. Il existe dans chaque station une échelle de mesure indiquant l'intensité du risque d'avalanche (de 1 à 5) ;
- Suivez les recommandations données par les panneaux d'informations placés dans les stations en bas des remontées mécaniques ;
- Prévenez de votre départ, de votre trajet et destination, de l'heure prévue de votre retour ;
- Emportez une carte et un appareil de signalisation qui pourra faciliter votre recherche en cas d'accident (appareil de recherche de victimes d'avalanche (ARVA) ou ceinture émetteur agréée et fonctionnant sur la fréquence de 457Khz, appareils pouvant se louer en station) ;
- Munissez-vous également de quelques provisions (fruits secs, boissons) ;
- Ne partez jamais seul et mieux encore faites-vous accompagner par un professionnel de la montagne qui sera plus à même d'apprécier les risques ;
- Ne surestimez pas vos forces, ne partez pas si vous vous sentez fatigué ;
- Vérifiez que vous êtes couvert par votre assurance multirisques habitation pour la pratique du ski hors piste. Dans le cas contraire, souscrivez une assurance spéciale ;
- Si vous pratiquez la randonnée à raquettes, pensez à ces mêmes risques d'avalanches.

### **La campagne de prévention des accidents de ski**

Le Ministère des Sports et ses partenaires réunissent leurs moyens pour les saisons hivernales, afin de sensibiliser et rappeler aux pratiquants les différentes règles de conduite à adopter sur les pistes. Deux d'entre elles méritent une attention toute particulière « Maîtrisez votre vitesse » et « Faites attention aux skieurs en aval ». Des dépliants et des affiches sont édités à cette occasion et sont relayés par les partenaires de cette campagne.

### **S'informer – Prévisions météo**

- Risques d'avalanches : 08.92.68.10.20 (0,34 €/mn d'un poste fixe)
- Météo département : 08.99.71.02.xx (1,35€ l'appel, puis 0,34 €/mn d'un poste fixe) (xx = ajouter aux 8 premiers chiffres le numéro du département)
- 3250 (0,34 €/mn d'un poste fixe)

>> [www.meteofrance.com](http://www.meteofrance.com)

>> [www.avalanches.org](http://www.avalanches.org)

Sur mobile : Gallery (envoyer meteo France au 30130)

Wap Bouygues et I-mode

711 sur Orange

866 sur Bouygues Télécom

## Le matériel

Choisissez un équipement adapté à votre niveau et à vos attentes.

Des fixations trop lâches ou un serrage trop fort peuvent être dangereux pour votre sécurité sur les pistes : des fixations mal réglées sont à l'origine de la moitié des accidents de ski.

### **Le réglage doit tenir compte de :**

- votre sexe, votre taille,
- votre poids,
- votre niveau de compétence.

Les professionnels (vendeurs, loueurs, moniteurs...) peuvent déterminer le réglage adapté (table de réglage).

### **Révisez votre matériel :**

- faites affûter les carres ;
- faites réparer les semelles ;
- faites régler les fixations.

### **Vols de skis**

Il existe bien sûr des risques de vols ou d'échange. En général, les hôtels disposent de locaux spécialement aménagés. Assurez-vous qu'ils sont sûrs.

Si vos skis sont rangés dans le local relevant de l'exploitant, ils sont placés sous la responsabilité de l'hôtelier. En cas de perte ou de vol, celui-ci est tenu de vous indemniser (code civil - art. 1949 à 1954).

En cas de litige, vous devez aller devant les tribunaux pour demander réparation du préjudice subi (prix des skis, location éventuelle d'une nouvelle paire pour la fin du séjour...).

### **Les casques**

Mettez un "vrai" casque, portant un marquage «CE», et mettez-en un aussi à vos enfants. Pour ces derniers, vérifiez que le casque est correctement positionné et bien attaché. Attention aux "protections de la tête" qui sont conçues pour ne protéger que le cuir chevelu : elles ne conviennent pas aux sports de glisse sur piste. Lisez donc bien les affichages et informations données sur les linéaires avant d'effectuer vos achats.

## Les remontées mécaniques

### Les remontées mécaniques

A la suite des recommandations de la Commission des Clauses Abusives, le syndicat national des téléphériques et téléskis de France a recommandé à ses adhérents un dispositif de dédommagement en cas d'interruption du service.

Ainsi, en cas d'arrêt total des installations pendant plus d'une demi-journée, les usagers titulaires d'un forfait séjour peuvent, selon certaines conditions affichées aux caisses, bénéficier d'un dédommagement sous l'une des formes suivantes :

- ⇒ soit par une prolongation de validité immédiate,
- ⇒ soit par un avoir en journée,
- ⇒ soit par un remboursement différé sur pièces justificatives.

En cas de perte ou de vol, les forfaits retrouvés sont recueillis par un service central dont le numéro de téléphone vous sera communiqué à la station.

Les forfaits d'une durée inférieure à la journée ou supérieure à une journée ne sont pas cessibles (ne peuvent être transmis à un autre skieur).

Seul le forfait journalier est cessible s'il n'existe pas de tarification pour une durée inférieure (demi-journée, heure etc.) ou à l'unité (ticket, carte à points).

Bien qu'il ne s'agisse pas de clauses obligatoires, les exploitants de remontées mécaniques se sont engagés à les mettre en pratique. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez le signaler à la Direction départementale de la protection des populations de votre lieu de séjour.

### Les cours de ski

Le titre de moniteur de ski est réservé aux personnes ayant le brevet d'État d'éducateur sportif du 1er degré (arrêté du 29.10.1982).

Pour les cours de ski alpin ou de fond, la DGCCRF contrôle si les écoles de ski affichent, dans les lieux où elles reçoivent le public :

- leur tarif détaillé : prix des cours individuels ou collectifs selon la durée, pour enfants et pour adultes ;
- le nombre maximum d'élèves par niveau de cours collectif adultes et enfants (en moyenne 10 à 12 personnes).

## Les contrôles de la DGCCRF

Pour assurer la sécurité des consommateurs, la DGCCRF, en collaboration avec d'autres services (notamment la DGAL et la Direction des Sports), procède à des contrôles dans les 17 départements de montagne dans le cadre d'un dispositif dénommé « Opération Vacances à la Neige ».

Elle veille notamment à la sécurité des skieurs et des équipements, à la qualité et à l'hygiène des produits alimentaires vendus dans les magasins et les restaurants des stations et sur les autoroutes d'accès,

Elle vérifie aussi que l'information du consommateur est assurée par un affichage des prix pratiqués. Elle traque les pratiques commerciales trompeuses ou celle pouvant induire le consommateur en erreur.

### Les résultats obtenus

Durant l'hiver 2011-2012, 53311 vérifications ont été ainsi réalisées dans 12320 établissements au cours de 13467 visites. Elles ont donné lieu à 3944 rappels de réglementation, 1003 procès-verbaux et 564 mesures administratives.

Par rapport à l'ensemble des vérifications effectuées, le taux infractionnel s'élève à 10,5 % contre 9,5 % en 2010.

En particulier, 3 points importants sont à relever :

- **hygiène des denrées** : le taux de suites contentieuses (nombre de PV rapporté au nombre d'actions) est stable par rapport à l'année précédente (0,9 %) ;
- **hygiène des établissements** : le taux de suites contentieuses est de 0,7 % contre 1,8 % en 2010.
- **règles d'étiquetage** : le taux de suites contentieuses est de 2,6 % contre 4 % en 2010.

Par contre, on observe une dégradation dans le **respect des règles de provenance et d'origine** où le taux de suites contentieuses est de 2,1 % contre 1,3 % en 2010.



# La santé en vacances

## La protection solaire

Les produits de protection solaire présentés sous forme de crèmes, gels, huiles ou aérosols peuvent être efficaces pour prévenir les coups de soleil et protéger la peau s'ils sont appliqués conformément aux instructions données sur l'emballage du produit.

Des mesures ont été prises afin d'améliorer l'information délivrée aux consommateurs sur ces produits. Cependant aucun produit ne peut garantir une protection intégrale contre ces risques et ne dispense le consommateur de prendre certaines précautions pour se protéger des méfaits du soleil.

### Les 10 commandements pour bien profiter du soleil

Le syndicat national des dermatologues a édité 10 commandements pour se protéger des méfaits du soleil :

1. La meilleure protection est vestimentaire. Pour tous (et spécialement les enfants) : t-shirt, chapeau, lunettes de soleil.
2. Les bébés et les jeunes enfants ne doivent pas être exposés au soleil directement.
3. Les coups de soleil sont dangereux, surtout chez l'enfant.
4. Évitez l'exposition directe entre 11 et 16 heures.
5. L'exposition solaire doit être progressive.
6. Le sable, la neige, l'eau peuvent réfléchir plus de la moitié des rayons du soleil sur votre peau.
7. Votre protecteur solaire, anti UVB et anti UVA, doit être renouvelé toutes les 2 heures et après chaque bain, quel que soit son indice de protection.
8. Utilisez le protecteur solaire adapté à votre type de peau.
9. Le protecteur solaire n'est pas destiné à augmenter votre temps d'exposition.
10. En altitude et sous les tropiques, il faut augmenter l'indice de protection solaire du produit utilisé habituellement.

### Les produits de protection solaire

Les bains de soleil trop prolongés exposent les estivants, au mieux à des coups de soleil, au pire, aux cancers cutanés.

Rappelons que le bronzage, avant d'être une revendication esthétique, est une réaction de défense de la peau, qui oppose un filtre à la pénétration du rayonnement solaire. Mais ce filtre n'a pas une capacité illimitée.

Le rayonnement solaire est composé, entre autres, de rayons ultraviolets B (rayons UVB) et de rayons ultraviolets A (rayons UVA). Les "coups de soleil" sont principalement causés par les rayons UVB. Les rayons UVA sont, quant à eux, responsables du vieillissement prématuré de la peau. Bien que les rayons UVB constituent le risque principal de cancer de la peau, le rôle joué par les rayons UVA dans l'apparition de ces cancers n'est pas négligeable. Les produits solaires doivent donc protéger des deux types de rayons, UVA et UVB.

### Protection contre les rayons UVB

L'efficacité du produit est indiquée par la référence de la catégorie à laquelle il appartient, suivie d'un chiffre qui correspond au "facteur de protection solaire (FPS)".

Le facteur de protection solaire est un point essentiel dans le choix d'une crème solaire. Le facteur de protection solaire (FPS), parfois appelé indice de protection (IP) correspond à l'effet retardant du produit par rapport à l'agression du soleil. Plus le FPS est élevé et plus l'action de photo-protection est élevée. La Commission européenne a proposé, dans une recommandation en date du 22 septembre 2006, de regrouper les facteurs de protection solaire pour ne conserver sur les étiquettes que 8 chiffres différents. Cependant, il est possible que certains étiquetages n'aient pas été modifiés et que les anciens facteurs de protection solaire figurent sur des étiquetages de produits de protection solaire.

Le tableau ci-après précise les correspondances entre les catégories indiquées, les anciens et les nouveaux facteurs de protection solaire :

Catégorie	Nouveau facteur de protection solaire	Ancien facteur de protection solaire
Faible protection	6	6-9,9
	10	10-14,9
Protection moyenne	15	15-19,9
	20	20-24,9
	25	25-29,9
Haute protection	30	30-49,9
	50	50-59,9
Très haute protection	50 +	60 +

### Protection contre les rayons UVA

Un nouveau logo proposé au niveau européen est apparu en 2007 :

Ce logo n'étant pas obligatoire, d'autres mentions ou indications relatives à la protection contre les rayons UVA. pourront apparaître sur les emballages de ces produits.

L'utilisation des produits de protection solaire

Il y a de fortes variations individuelles dans les réactions de la peau au soleil.

Cependant, dans tous les cas, certaines précautions s'imposent, notamment :

- un ensoleillement progressif, en utilisant une crème de FPS élevé au départ ;
- une bonne couche de crème solaire : les spécialistes estiment qu'il faut étaler pendant toute la durée du bain de soleil 2 milligrammes de crème sur chaque centimètre carré de peau exposée ;
- un renouvellement régulier de l'application ;
- éviter des expositions trop longues au soleil (la meilleure crème de protection ne remplacera jamais un tee-shirt et un chapeau...)

- n'oubliez pas de vous protéger même lorsque vous êtes bronzé. Le bronzage n'évite pas en effet tous les dangers liés au soleil.

### LES LUNETTES DE SOLEIL

Yeux fragiles ou pas, il vous est vivement conseillé de porter des lunettes de soleil, à la mer comme à la montagne où la luminosité est particulièrement importante. Sachez que, pour être fiables, vos lunettes de soleil doivent répondre à certaines exigences de construction et de performances, attestées par le marquage « CE » et l'accompagnement d'une notice d'information.

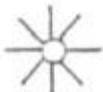
Depuis le 1er juillet 1995, les lunettes solaires doivent obligatoirement porter le marquage «CE» de façon visible, lisible, indélébile, ce qui constitue une présomption de conformité aux règles communautaires de sécurité.

Elles doivent être accompagnées d'une notice d'information détaillée, rédigée en français.

Celle-ci doit mentionner notamment le pouvoir filtrant (classe de protection) de vos verres et, le cas échéant, pour la classe de protection la plus élevée, l'avertissement suivant : «Non adapté pour la conduite automobile et les usagers de la route», sous la forme d'un symbole ou en toutes lettres.

Leur résistance (verres dits 'incassables' ou non) peut également être indiquée.

Afin de rendre immédiatement compréhensible pour le consommateur le classement des filtres solaires, le Groupement des Industries Françaises de l'Optique (GIFO) préconise l'utilisation des 5 pictogrammes ci-dessous, correspondant aux 5 niveaux de protection.

	Lunettes solaires Protection U.V. normalisée Catégorie 0 : Confort, esthétique.
	Lunettes solaires Protection U.V. normalisée Catégorie 1 : Confort, esthétique.
	Lunettes solaires Protection U.V. normalisée Catégorie 2 : Luminosité solaire moyenne
	Lunettes solaires Protection U.V. normalisée Catégorie 3 : Forte luminosité solaire
	Lunettes solaires Protection U.V. normalisée Catégorie 4 : Luminosité solaire exceptionnelle. Non utilisable pour les usagers de la route

## Les préservatifs

Les vacances sont généralement propices aux rencontres. L'usage d'un préservatif se révélera bien souvent incontournable. Aussi bien au moment de son achat que lors de son utilisation, le consommateur doit prendre quelques précautions afin de bien s'en servir.

S'il est facile de se procurer ce moyen de protection simple et peu coûteux (grandes surfaces, distributeurs dans les lieux publics, pharmacies, distribution gratuite lors de certaines manifestations ou par des associations...), une mauvaise utilisation peut le rendre inefficace. C'est pourquoi les préservatifs doivent répondre à un certain nombre d'exigences essentielles minimales en matière de sécurité, au même titre que l'ensemble des dispositifs médicaux régis par les articles L 5211-1 et suivants du code de la santé publique. Les fabricants doivent également respecter des règles d'étiquetage permettant d'informer correctement les utilisateurs.

### **Faire le bon choix**

Tailles, couleurs, absence ou non de réservoir ou de spermicide... En matière de préservatif, le choix offert au consommateur est très large. Il est important que l'acheteur puisse distinguer les options anecdotiques (couleurs, arômes...) et celles, essentielles (taille du préservatif, présence ou non de latex...), qui peuvent influencer sur l'efficacité finale du produit, d'autant plus que les préservatifs « fantaisie », de plus en plus diversifiés, sont assez fréquemment distribués ou vendus à l'unité lors de campagnes d'information ou dans les lieux d'animation nocturne.

A ce large choix de préservatifs correspond naturellement une large gamme de prix pouvant fortement varier d'un lieu de vente à un autre. C'est pourquoi il convient de comparer les prix avant l'achat.

### **Marquage CE, marque NF, étiquetage**

Quel que soit le modèle choisi, il est essentiel de vérifier la présence du marquage CE. Celui-ci est obligatoire pour tout préservatif mis sur le marché dans l'un des États-membres de l'Union européenne : sa présence constitue une présomption de conformité aux exigences essentielles de sécurité pour l'utilisateur. Il vous indique notamment que le fabricant du produit a effectué des tests de solidité et de porosité sur les préservatifs mis en vente.

La marque NF peut également figurer sur l'emballage du préservatif. Sa mention indique que le fabricant a choisi de se conformer volontairement à la norme NF EN ISO 4074 de septembre 2002 qui va au-delà du simple marquage CE.

En tout état de cause, la présence d'un étiquetage précis est obligatoire ; il doit notamment comporter le nom ou la raison sociale et l'adresse du fabricant, afin de permettre d'identifier son origine, et peut vous informer des propriétés ou caractéristiques particulières de certains préservatifs (lubrifiés, enduits de spermicides, incorporant un anesthésique local, etc.)

## **Bien lire les notices d'utilisation**

La présence d'une notice d'utilisation qui doit comporter une version en français est obligatoire. Lisez-la avec beaucoup d'attention afin d'éviter toute erreur de manipulation ou d'utilisation qui réduirait l'efficacité du préservatif. La notice d'utilisation vous rappellera ainsi quel produit lubrifiant peut être utilisé en complément du préservatif afin d'éviter tout risque de déchirure ou de porosité du produit.

## **Des préservatifs sous contrôle**

La DGCCRF est particulièrement vigilante quant au respect, par les professionnels, de leurs obligations en matière de conformité et de sécurité des préservatifs. Des vérifications sont régulièrement effectuées concernant l'étiquetage et les notices des produits présents sur le marché national. Des prélèvements d'échantillons sont opérés et adressés à un laboratoire compétent pour réaliser les tests adéquats.



*Photographie et graphisme :*  
© Senoldo - Fotolia.com