"POUR DES FÊTES RÉUSSIES"

Les conseils de la DGCCRF



Décembre 2010

SOMMAIRE

LE RÉVEILLON *5*
Le foie gras **6**
Le caviar **10**
Le saumon **14**
Les huitres **16**
Les coquilles Saint Les Coquilles Saint Jacques **20**
Les dindes **22**
Les poulets, poulardes, chapons **26**
Le Chocolat **30**
Les truffes et les produits « truffés » **33**
Le Champagne **35**
Les boissons stimulantes **40**
Les sapins et décorations **44**
Les guirlandes électriques **46**
LA FÊTE *47*
Les restaurants **48**
Les cafés **51**
Discothèques et cabarets **52**
Les taxis Les tarifs **53**
Les taxis Les règles à bord **56**
LES CADEAUX *58*
LES JOUETS *59*
Les jouets La sécurité **60**
Les jouets Les peluches **65**
Les jouets Les porteurs **67**
Les jouets Les poupées **68**
Les jouets Les jeux educatifs **69**
Les jouets Les jeux de construction **70**
Les jouets Les jouets électriques **71**
Les jouets Les jouets chimiques **72**
Les jouets Les jeux de société **73**

LES PRODUITS MULTIMÉDIA *74*
Les produits multimédia Les supports multimédia **75**
Les produits multimédia Les jeux vidéos **77**
Les produits multimédia La téléphonie mobile **79**
Les produits multimédia Internet **86**
Les produits multimédia Les micro-ordinateurs **91**
LES VACANCES *97*
L'AUTOROUTE *98*
L'autoroute Les pauses **99**
L'autoroute La panne **102**
L'autoroute Le péage **105**
L'autoroute En cas de litige **106**
LES HÔTELS *107*
Les hôtels Classement et Tarifications **108**
Les hôtels La réservation **110**
Les hôtels Le séjour **111**
LA LOCATION D'UN LOGEMENT *115*
La location d'un logement Le contrat **116**
La location d'un logement Droits et obligations **119**
LES VOYAGES ORGANISÉS *121*
Les voyages organisés Obligations du voyagiste **122**
Les voyages organisés Conclure un contrat **124**
Les voyages organisés Annuler ou modifier un contrat de voyage **126**
Les voyages organisés Partir assuré **129**
Les voyages organisés Partir au dernier moment **130**
Les voyages organisés Régler un litige **131**
Les voyages organisés Les coffrets cadeaux **132**
LES VOYAGES EN AVION *134*
Les voyages en avion **135**
LE SKI *137*
Le ski La sécurité **138**
Le ski Le matériel **143**
Le ski Les remontées mécaniques et les cours **144**
Le ski **145**

LA SANTÉ EN VACANCES *146*

La santé en vacances La protection solaire **147**

La santé en vacances Les préservatifs **152**

LE RÉVEILLON

LE FOIE GRAS

La production mondiale de foie gras cru est évaluée à 26 500 tonnes pour 2008. La production européenne représente à elle seule 25 500 tonnes. Avec près de 20 000 tonnes représentant 75 % de la production mondiale, la France est le premier producteur de foie gras cru devant la Hongrie, 2 600 tonnes et la Bulgarie, 2 000 tonnes.
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 un décret du 9 août 1993. 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'oie ou de canard gavé(e) de façon à produire l'hypertrophie cellulaire graisseuse du foie. Les animaux doivent être complètement saignés et, au moment de leur éviscération, les foies doivent être reconnus propres à la consommation, exempts de toute anomalie d'origine pathologique.
Les produits avec du foie gras comme seule matière première "foie gras entier"
Il s'agit uniquement de 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 s'effectue avec des moyens mécaniques. Le cutterage consiste à émulsionner un mélange foie/eau. La quantité d'eau ajoutée et celle apportée par l'assaisonnement ne doivent pas, au total, dépasser 10 % de la masse de la préparation. Le bloc peut être "avec morceaux" et, dans ce cas, les morceaux doivent représenter au moins 30 % de la masse du produit ; c'est le haut de gamme du "bloc".

LES AUTRES PREPARATIONS A BASE DE FOIE GRAS COMPRENANT D'AUTRES MATIERES PREMIERES

Ces préparations font appel à l'incorporation d'autres matières premières que le foie gras. La mention "foie gras" n'entre plus dans la dénomination de vente. Elle peut la compléter, mais avec l'indication du pourcentage de foie gras mis en œuvre.

Préparation contenant plus de 50 % de foie gras
"Parfaits de foie d'oie ou de canard" : ils doivent contenir au moins 75 % de foie gras auquel est ajouté du foie maigre d'oie ou de canard et de l'assaisonnement.

“Médaillons ou pâtés de foie d'oie ou de canard” : ils doivent contenir au moins 50 % de foie gras ou de bloc de foie gras, et sont présentés en noyau entouré d'une farce et assaisonnés.

“Galantines de foie d'oie ou de canard” : elles doivent également contenir 50 % de foie gras ou de bloc de foie gras mêlés à une farce et assaisonnés.
“Mousses de foie d'oie ou de canard” : ce sont des préparations composées d'au moins 50 % de foie gras mêlé à une farce, de façon à donner au produit la texture caractéristique de la dénomination, et assaisonnées.

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 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 qu'elles ne s'écartent pas trop, du point de vue de leur composition et de leur fabrication, des préparations à base de foie gras telles que définies dans le décret précité.

PETIT GUIDE DU GASTRONOME

Bloc ou entier
Idéalement le vrai foie gras est un foie qui a été juste "dénervé" (expression utilisée dans la profession, mais en réalité impropre, car en fait, il ne s'agit pas d'enlever les nerfs, mais le réseau artériel et veineux).

- Les **2 lobes sont laissés entiers** : c'est un **“foie gras entier”**.
- Des morceaux de lobes sont **agglomérés** : c'est un **“foie gras”**.

Ces préparations sont assaisonnées et cuites.

- **Les blocs de foie gras** sont des foies gras malaxés, puis reconstitués ; la texture est modifiée et la saveur différente : ils peuvent contenir jusqu'à 10 % d'eau.

Morceaux

La réglementation autorise l'indication de la présence de “morceaux” dans les blocs de foie gras si la masse totale des morceaux représente au moins 30 % du produit fini. Comme le foie gras fond à la cuisson, le fabricant devra incorporer 40 % de morceaux avant le passage en autoclave.

Cuit et mi-cuit, conserve et semi-conserve

- **Le foie gras en conserve** a été cuit et stérilisé en autoclave à des températures élevées, par exemple 108°C pendant 110 minutes pour les boîtes 1/2 (425g) et 160 minutes pour les boîtes 4/4 (850g). Ces traitements thermiques permettent d'assurer la conservation plusieurs années à température ambiante. La qualité gustative des conserves s'améliore en vieillissant et elles ne seront au mieux de leur goût et de leur texture qu'au bout de 6 mois à un an.

- **Le foie gras en semi-conserve** subit une pasteurisation à des températures plus basses, par exemple à +85°C pendant 90 à 100 minutes pour les boîtes 1/2, et 140 à 150 minutes pour les boîtes 4/4. La mention "semi-conserve", la température de conservation et la date limite de consommation, qui pourra atteindre un an pour un entreposage au froid entre 0 et +4°C, doivent être indiquées sur l'étiquetage.

- **La mention "mi-cuit"** s'applique généralement à des produits ayant subi des traitements thermiques de l'ordre de 65 à 70°C qui permettent une durée de vie de 3 semaines à 2 mois au réfrigérateur à +4°C. Ces produits ne sont habituellement pas conditionnés dans des boîtes métalliques. On les trouve en barquettes, dans des poches sous vide ou sous forme de "pains" roulés dans du papier aluminium et vendus à la coupe.

- La désignation **"foie gras frais"** est improprement appliquée aux produits mi-cuits décrits ci-dessus, alors qu'elle ne devrait concerner que les foies gras crus qui n'ont subi aucune cuisson.

Pour tous ces produits, il convient d’être vigilant et de bien lire les étiquettes afin de respecter les délais et températures de conservation indiqués sur l’étiquette.

Gris ou rose ?

Rose ou **marbré de gris**. Mais un **foie gras peut aussi être très gris, parce qu’assaisonné au poivre noir**, et demeurer **excellent**.

Les contrôles de la DGCCRF

Une enquête est réalisée chaque année sur le foie gras.

L'enquête réalisée en 2009, a fait apparaître plusieurs types d'infractions sur des préparations à base de foie gras : allant de l'excès d'humidité dans du bloc de foie gras, au déficit de pourcentage de morceaux dans des blocs de foie gras avec morceaux, ainsi qu'à des non conformités concernant des anomalies de composition et d'étiquetage.
Chez les fabricants industriels, les contrôles se concentrent sur la nature des autocontrôles réalisés en interne par les entreprises et sur leur gestion des produits détectés non conformes dans ce cadre (réétiquetage, remise en fabrication…).

LE CAVIAR

Il se déguste en hors-d'œuvre, sa couleur varie du brun doré au noir de jais, il symbolise des mets de luxe. Le caviar est composé d'œufs 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'oscietre (Acipenser gueldenstaedti) et le béluga (Huso huso). Les caviars d'élevage se développent à partir des espèces Acipenser baeri, Acipencer 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.

Définition

Le caviar est composé d'œufs 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'œufs 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 œufs. Cette biopsie réalisée sur les femelles permet de déterminer le moment idéal pour la récolte du caviar.

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

Le processus de fabrication n'a pratiquement jamais changé : les œufs 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 doivent attendre plusieurs dizaines d'années avant que l'on puisse récolter leurs œufs.

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 œufs, 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 Sévrouga

Utilisation abusive de l'appellation "caviar"

Au sens propre, le terme « caviar », employé seul, est réservé aux œufs d'esturgeons salés. Depuis 2006, la dénomination « caviar de Polyodon » est toutefois autorisée pour la commercialisation des œufs de poissons de la famille des Polyodontidés ou « poisson-spatule », famille proche de celle des esturgeons (famille des Acipensèridés) et appartenant à l'ordre des Acipencériformes. 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'œuvre 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 œufs de saumon. De même, le terme « caviar d'escargot » est abusivement utilisé pour des œufs d'escargot.

Se développe 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 appellation ou des marques rappelant le terme caviar. Bien que le prix soit un bon indice de la nature du produit, il convient d'être vigilant et de 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'espèces 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

La couleur importe peu, mais 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.
Lorsque le saumon est vendu décongelé, ce traitement est indiqué sur l'étiquetage.

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, cela signifie que le poisson est trop chaud et qu'il 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 HUITRES

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 2008/2009, 130 000 tonnes d'huîtres (90 % de creuses et 10 % de plates) ont été ainsi produites, la plus grande partie vendue et consommée en France, dont la majorité pendant les fêtes de fin d'année.

En général, les huîtres plates sont les préférées des connaisseurs. Malheureusement, elles ont été décimées par des épidémies : les célèbres belons ne représentent plus qu'une portion infime du marché des huîtres plates.

A l'été 2008 et 2009, une surmortalité de jeunes huîtres a été constatée sans que l'on puisse jusqu'à présent déterminer de façon certaine la cause de celle-ci. Il apparaît cependant selon les spécialistes de l'AFSSA qu'il s'agit d'une contamination sans incidence sur la santé humaine (virus ou bactérie spécifique de l'huître). Cette surmortalité devrait avoir des conséquences sur les quantités produites d'ici 1 ou 2 ans compte tenu de la durée d'élevage des huîtres.

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, peu importe l'origine 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 et ont mieux profité que d'autres.

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. 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'AFSSA 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. Cette détection est actuellement effectuée grace à un test dit « test de la souris » mais des évolutions scientifiques et réglementaires en cours devraient permettre de passer rapidement à des tests chimiques.

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 avec une température de 5 à 15° (bas du réfrigérateur par exemple).
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 en Irlande ou en Espagne 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

Trois mentions sont obligatoires : la dénomination, le nom scientifique (ou nom latin), le mode de production (capture ou élevage), la zone de capture ou le pays d'élevage. Le nom du pays d'origine est également obligatoire.

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. Une enquête effectuée en 2008 a montré que 35 % des prélèvements analysés de Saint-Jacques, d'origine diverses (USA, Royaume-Uni, Vietnam, Pérou,…), étaient non conformes. Les suites de cette enquête ont donné à lieu à l'établissement de 8 procès-verbaux.

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/m² jusqu'à sept semaines et à 6,25 sujets/m² au-delà de sept semaines, n'excédant pas au total 35 kg/m² 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 m2 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 à plus de quatre 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.

La dinde sous appellation d'origine contrôlée

C'est la dinde de Bresse : le grand cru de la volaille. Elle a été élevée en liberté dans les prés entourant la ferme et nourrie de céréales. Elle est abattue à 27 semaines, quand sa chair est particulièrement goûteuse et fine.

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[1]. Une référence à l'organisme certificateur doit apparaitre 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 (des mesures transitoires sont prévues pour les matériaux d'emballage jusqu'au 1er juillet 2012).



Dans le même champ visuel que ce logo doivent apparaître :

[1] En France six organismes certificateurs sont agréés par l'INAO. Ecocert (FR-BIO-01), Agrocert (FR-BIO-07), Certipaq (FR-BIO-09), Qualité France (FR-BIO-10) et SGS (FR-BIO-11) 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.

- **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 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 apparaitre : « *agriculture UE/non UE* ».**

LES POULETS, POULARDES, CHAPONS

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 peutêtre abattu avant 140 jours et doit avoir eu une période d'engraissement de 77 jours.

L'appellation d'origine

En matière de volaille, il n'existe actuellement qu'une seule appellation d'origine réglementée par décret : **la volaille de Bresse** (poulet, poularde et chapon).

- Chaque volaille porte à la patte, une bague du producteur comportant, en plus de la mention de ses nom et adresse, celle du mot Bresse et, au cou, un scellé de garantie de l'abatteur, ainsi qu'une étiquette délivrée par le Comité interprofessionnel de la volaille de Bresse.

- En plus de ces signes d'identification, les poulardes et chapons de Bresse doivent être munis d'un sceau d'identification précisant l'année de mise en place et les mentions "chapon" ou "poularde de Bresse", "Appellation d'Origine Contrôlée".

- Son poids minimum est de 1,5 kg vivant et 1,2 kg mort pour les poulets ; 2,200 kg et 1,800 kg pour les poulardes ; 3,800 kg et 3 kg pour les chapons.

- Cette appellation garantit l'origine géographique, la méthode et le savoir-faire.

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 une soixantaine de 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 densité 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[2]. Une référence à l'organisme certificateur doit apparaitre 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 (des mesures transitoires sont prévues pour les matériaux d'emballage jusqu'au 1er juillet 2012).



[2] En France six organismes certificateurs sont agréés par l'INAO. Ecocert (FR-BIO-01), Agrocert (FR-BIO-07), Certipaq (FR-BIO-09), Qualité France (FR-BIO-10) et SGS (FR-BIO-11) 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.

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 apparaitre : « *agriculture UE/non UE* ».**

LE CHOCOLAT

En France, la consommation de chocolat par habitant a sensiblement progressé en 2009 : elle s'est élevée à 7,4 kg par habitant (7 kg en 2008).

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.

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.

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 l'étiquetage de certains d'entre eux, mais pas sur les bonbons en chocolat.

Truffes

L'appellation **"truffes"** 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 **"truffes 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 pour le chocolat fabriqué avec le seul beurre de cacao

Le législateur français a voulu faciliter l'identification par le consommateur du chocolat fabriqué à partir des seules graisses tirées des fèves de cacaoyer, sans adjonction de graisses végétales. C'est ainsi que, depuis mai 2001, les mentions **"chocolat pur beurre de cacao" ou "chocolat traditionnel"** peuvent figurer sur les étiquetages en complément des dénominations de vente réglementaires.

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.

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 »

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

La truffe noire (*Tuber melanosposrum*) 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 la 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 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…)

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 melanosposrum* 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 que 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 XVIIe 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 2009, 293 millions de bouteilles ont été mises sur le marché dont 123 millions vendues à l'étranger pour un chiffre d'affaires global de 3,7 milliards d'euros dont 1,6 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 32 378 ha, 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 assigne, à chacun des villages d'une aire délimitée de production, sa place dans la hiérarchie de la qualité.
En revanche, et cela est particulier à cette région, les crus apparaissent en Champagne en fonction de la qualité du terrain et des raisins.

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». Le prix du champagne varie selon les années et l'abondance de la récolte.

Les différents cépages

Le Chardonnay est une variété à raisins blancs, le Pinot noir et le Pinot Meunier sont des 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.

Ces trois cépages sont les seuls autorisés par la réglementation.

Les vendanges

Elles interviennent fin septembre. Chaque grappe est examinée, tous les grains imparfaits sont éliminés : c'est «l'épluchage».

Le pressurage

Il se fait dans un pressoir à vaste surface et peu profond pour ne pas abîmer les grains. Traditionnellement, chaque pressoir reçoit quatre tonnes de raisins, ni plus, ni moins. Cette unité s'appelle un «marc». 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.

La dernière pressée (deuxième taille) ne sert qu'aux sous-marques car la qualité baisse. Les moûts sont vinifiés classiquement comme n'importe quel vin blanc ; ils dormiront quelques mois en tonneaux. Il faut environ 2 kilos de raisins 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, 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°).

Au moins un an après le tirage en bouteilles (au minimum trois ans pour les champagnes millésimés), les bouteilles sont «dégorgées», 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 pur, on obtient un extra brut.
Si l'on ajoute très peu de liqueur (1 %) le champagne est brut, de 2 à 5 % il est sec, de 5 à 8 % il est demi-sec, de 8 à 15 % il est doux.
Ensuite, il ne reste plus qu'à remuer les bouteilles 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 le bouchon de liège. Depuis 1999, le nom ou raison sociale de l'élaborateur est obligatoire, ainsi que la commune où il siège.

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

- Le nom et l'adresse de l'élaborateur.

N'achetez jamais un vin mousseux sans étiquetage qu'on vous présenterait comme «Champagne déclassé», «hors-quantum», «jeunes vignes», etc.
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 ; Ou «Rosé»
- M.A. : Marque d'acheteur ou marque secondaire d'un négociant (exemple champagne au nom du distributeur) ou marque d'un négociant commercialisant du champagne fait par un autre négociant ou vigneron.

- C.M. ou C.R. : coopérative manipulante ou coopérative récoltante.

- R.M. : Récoltant Manipulateur vendant lui-même son vin.

- N.M. : Négociant Manipulateur (marque principale). Ces lettres renvoient à une classification d'enregistrement et ne préjugent en rien de la qualité.

Figure également sur les étiquettes un numéro correspondant au numéro d'enregistrement de la marque auprès du CIVC (Comité interprofessionnel des vins de Champagne).
Il arrive qu'un négociant puisse être manipulant sous la marque (N.M.) et sous marque d'acheteur (M.A.).

A noter : chez un récoltant manipulant ou chez un négociant manipulant, il est toujours possible pour le consommateur de faire étiqueter du champagne à son propre nom. Tout est une question de quantité et de prix !

Capsules : pour la vente en France, la capsule fiscale recouvrant les bouchons de champagne doit être verte et indiquer le nom de l'élaborateur ou un n° commençant par «51», «10» ou «02» correspondant aux principaux départements de l'aire d'appellation mais aussi «52» ou «77» deux départements faisant partie de l'aire d'appellation ayant une petite production de champagne.

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

de conservation.
Les bruts millésimés peuvent ainsi se conserver 5 ans et plus.

Comment rafraîchir une bouteille de champagne ?
Au sortir de la cave, si vous le pouvez, déposez la bouteille dans un seau à champagne rempli de glace et d'eau pour obtenir en une vingtaine de minutes une température de 6 à 9 degrés.
Évitez de «frapper» le champagne (refroidir dans la glace pilée), il perdrait une grande partie de son goût.
On peut aussi le mettre dans un réfrigérateur, mais loin du bloc freezer.

Quelques mots sur les vins mousseux (également qualifiés « effervescents »)
A côté du Champagne existent d'autres vins mousseux à appellations d'origine. Ce sont les «Crémants», d'Alsace, de Bourgogne, de Bordeaux, de Loire, la Clairette de Die, le Saumur, le Vouvray, la Blanquette de Limoux... pour lesquels intervient une 2ème fermentation en bouteille. Ces vins sont généralement excellents et possèdent une spécificité propre. Leur nom doit également figurer obligatoirement sur le bouchon, après ouverture.
Les « vins mousseux de qualité » sans indication géographique sont élaborés à partir de vins de différentes provenances, avec des règles de production plus strictes que celles des simples « vins mousseux », notamment en matière de vieillissement. Ces vins sont vendus sous des marques à forte notoriété .

Des vins effervescents produits dans plusieurs pays de l'Union européenne existent à côté des productions françaises. Ils proviennent pour l'essentiel d'Allemagne, d'Italie et d'Espagne. Le Sekt est un vin mousseux de qualité élaboré en l'Allemagne. Le Cava espagnol est un vin mousseux à appellation d'origine dont la principale zone de production est la Catalogne. Pour sa part, l'Italie compte 2 vins effervescents notoires : l'Asti spumante produit dans le Piémont et le Prosecco produit en Vénétie.

En aucun cas un vin mousseux ne peut être présenté comme du champagne s'il ne bénéficie pas de l'appellation. Le contrôle des vins effervescents s'inscrit dans les plans de contrôles du réseau vins et spiritueux de la DGCCRF Dans ce cadre, des fraudes sur le « faux Champagne » (vins mousseux présentés comme « Champagne ») sont chaque année mises à jour par les services. La pratique est toujours la même : des vins mousseux achetés à bas prix et déshabillés de leurs étiquetages initiaux, revendus comme « déclassé » ou « hors quantum » en dehors des circuits commerciaux officiels, à des connaissances ou collègues de travail pensant faire une « bonne affaire ». Ces pratiques peuvent donner lieu à des trafics particulièrement lucratifs : ainsi ces dernières années, deux réseaux portant respectivement dans le Nord de la France sur 100 000 magnums et dans le Sud sur 80 000 bouteilles ont été démantelés.

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 ENERGISANTES

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 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 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 boisson 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.

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 évident que les effets produits sur le système nerveux peuvent diminuer la perception d'ivresse et amener à consommer plus d'alcool.

Au lendemain de l'autorisation accordée à ces boissons, la France s'est dotée d'un dispositif de surveillance spécifique par l'Institut de veille sanitaire (InVS). En 2009, l'Institut concluait que les rares cas d'intoxication aigüe constatés à la suite de la consommation de ce type de boissons était probablement liés à la présence de caféine ou à la consommation concomitante d'alcool.

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. En 2009, elle a ainsi reçu 36 déclarations, dont 25 ont été

acceptées dans la mesure où elles respectaient les critères de composition et d'étiquetage.

Cet examen est complété par un contrôle des produits à la distribution : 110 établissements ont été visités, au sein desquels 4,5 % d'anomalies ont été relevés, donnant lieu à des rappels de réglementation.

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).

L'administration en intraveineuse de quantités importantes de sucres (glucose, fructose ou saccharose par exemple) est effectivement pratiquée en cas d'excès alcoolique . 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 un activité anti-oxydante, son rôle dans la prévention de la gueule de bois, causée par la libération de radicaux libres, a dont été logiquement envisagé. 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 organismes scientifiques reconnus ont toujours conclu à l'absence de preuves permettant d'étayer toutes ces hypothèses.

De manière générale, les doses de fructose présentes dans ces boissons sont largement insuffisantes pour provoquer une réduction de l'alcoolémie significative. 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 tellement les risques d'accidents mortels. Quant à la vitamine C, les rares résultats positifs ont été constatés après une prise régulière de vitamine C quelques jours avant la consommation d'alcool.

A ce jour, aucune denrée alimentaire alléguant sur ses capacités à réduire l'alcoolémie n'a réussi à démontrer son efficacité.

Les recommandations de la DGCCRF

La DGCCRF emploie tous les moyens à sa disposition pour mettre un terme aux pratiques de publicités trompeuses.

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 en 2009, 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 flocage, 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 recourbés afin d'éviter les risques de blessure : souvent réalisées en fil de fer, ces extrémités pourraient blesser vos enfants.

N'allumez jamais les bougies que vous accrochez aux branches pour les décorer. Attention aux cierges magiques.

Si le sapin est recouvert de flocage (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 et produits floqués.

Les contrôles de la DGCCRF

Les principales infractions relevées concernent les ventes illicites de sapins dans des locaux ou des emplacements non destinés à la vente, que ce soit sur le domaine public ou sur des propriétés privées (chapiteaux, parkings de grandes surfaces…).

Les contrôles ont pour but de vérifier que les vendeurs bénéficient d'autorisations de vente au déballage ou lorsque ces ventes ont lieu dans le domaine public, qu'ils disposent d'un permis de stationnement ou d'une permission de voirie.

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 interchangeables, mais la tendance est aux guirlandes de décoration utilisant des LED, à savoir des diodes luminescentes. 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 2009, une enquête a été réalisée auprès de 104 établissements au stade de la vente au détail sur l'ensemble du territoire, 21 produits ont été prélevés et analysés en laboratoires. 11 d'entre eux ont été jugés non-conformes dont deux non-conformes et dangereux. L'absence de certains avertissements de sécurité constituant la principale anomalie, la DGCCRF sensibilise les organismes professionnels à cette obligation.

LA FÊTE

LES RESTAURANTS

Durant cette période festive, plus que d'habitude, on va au restaurant en famille ou entre amis.

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 ; 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.

Il faut le savoir

Le restaurateur ne peut interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire (religion, race, état de santé, mœurs, 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 de la population compétente en fonction de la localisation de l'établissement.
Ce service vérifie le respect des réglementations par les établissements de restauration.

Les contrôles de la DGCCRF

Parmi les infractions les plus fréquemment constatées à l'occasion des contrôles réguliers de la DGCCRF, 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 thermomètres 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 CAFES

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.
-

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 vous vendre des cigarettes (sauf, bien sûr, s'il s'agit d'un débit de tabac). S'ils vous en vendent, ils sont en droit d'en augmenter le prix réglementé ;
- 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

Après le réveillon, il est tentant de continuer la soirée "en boîte".

Les prix des discothèques, cabarets et autres "boîtes de nuit" sont libres. Les soirs de réveillon, ces prix sont généralement deux à trois fois plus élevés que d'habitude. Normal : ces jours, généralement chômés, sont payés plus cher au personnel.

Vous avez bien sûr le droit de dépenser sans compter, mais pas sans savoir !

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).

LES TAXIS
LES TARIFS

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 50 000 taxis en France dont 16 623 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 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 jaune)
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 :

Une réforme tarifaire, intervenue en avril 2005 pour les taxis parisiens, a créé trois tarifs horaires au lieu d'un, afin d'augmenter l'offre de taxis aux heures de pointe (de 7 heures à 10 heures et de 17 heures à 19 heures).

Pour l'année 2010, le tarif minimum de la course est fixé à 6,10 euros. Les composantes du prix de la course sont les suivantes :

À Paris intra muros (boulevard périphérique inclus)

Il existe 3 tarifs différents :

Tarif A

de 10 heures à 17 heures :

- Tarif kilométrique : 0,91 € ;
- Tarif horaire : 28,67 €, si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 31,5km/h.

Tarif B

de 17 heures à 10 heures (heure 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: 1,15 € ;

-Tarif horaire : 33,13 €, si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 28,8 km/h.

Tarif C

de 0 heure à 7 heures les dimanches :

Tarif kilométrique: 1,40 €.

Tarif horaire : 30,30 € si le taxi est en attente ou en marche lente à moins de 22 km/h.

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

Il existe 2 tarifs différents

Tarif B

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 : 2,20 € ; les suppléments : 2,95 € par personne à partir de la 4ème personne, et 1 € par bagage à partir du 2ème bagage de plus de 5 kg déposé dans le coffre du véhicule. En zone parisienne, le supplément gare et animal n'existe pas.

Quel que soit le montant indiqué au compteur, le prix de la course ne peut être inférieur à 6,10 €, 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 TAXIS
LES RÈGLES À BORD

Vous ne pouvez pas héler 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". Le dispositif lumineux "taxi" est alors éteint, et seul l'un des trois ou quatre plots situés au-dessous, et qui indique le tarif A, B, C ou D, est allumé.

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 attention ;là aussi 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…

Concurrence aidant, 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 JOUETS
LA SÉCURITÉ

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° 89-662 du 12 septembre 1989 modifié relatif à la prévention des risques résultant de l'usage des jouets. Ce texte vise tous les produits conçus ou manifestement destinés à être utilisés pour leurs jeux par des enfants de moins de 14 ans.

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 jouets» 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 du risque particulier encouru, par exemple : «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.
Toutefois, les jouets qui font intervenir la maîtrise de la lecture ou qui demandent une certaine dextérité, par exemple tels que les voitures téléguidées, qui ne sont manifestement pas destinées aux jeunes enfants, ne doivent pas faire figurer cet avertissement.

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 rapprochée 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 :

«AVERTISSEMENT ! 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.**

Il n'y a pas de marquage réglementaire spécifique pour les jouets qui conviennent aux nourrissons, ni pour ceux qui conviennent aux jeunes enfants. 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 s'écaillent facilement.
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).
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 (vérifiez l'écartement de la poignée de frein).

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 de ses obligations. Elle procède, si nécessaire, à un prélèvement du jouet incriminé qui est envoyé pour examen en laboratoire (Service des laboratoires communs DGCCRF/Douanes).

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 DDPP (direction départementale de la protection des populations) de votre domicile.

Les contrôles de la DGCCRF

Dans le cadre du plan annuel relatif à la sécurité des jouets 2010, la DGCCRF a effectué des contrôles sur la base de suspicion d'anomalie ou par sondage sur des catégories de jouets sensibles.

Parmi les non-conformités rencontrées : absence de marquage, présence de métaux lourds, jouets comportant des aimants susceptibles d'être ingérés, risque de coincement des doigts, corde de petit jouet à traîner (animal, petit train…) d'une longueur supérieure à 22 cm…

LES JOUETS
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, bannissez les jouets à longs poils qu'il pourrait arracher, 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 à l'odeur et n'oubliez pas de "humer" la peluche : toutes les matières n'ont pas la même odeur et les enfants ont un odorat très sensible.
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 JOUETS
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 ;

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"**

- qui limite la durée d'utilisation du jouet.

...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 JOUETS
LES POUPÉES

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

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

Conseils

- Jusqu'à 2 ans : choisissez des poupées sans accessoire. Les poupées avec des cheveux longs sont déconseillées, 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 obligations

Les pointes, bords, mécanismes d'entraînement doivent être parfaitement protégés pour éviter tout risque de blessures.

LES JOUETS
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. Sachez cependant que les parents ont parfois tendance à surestimer les capacités de leurs enfants.

LES JOUETS
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 JOUETS
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.

Evitez les matériels sophistiqués si votre conducteur ou chef de gare en herbe est encore petit.

Avant 7 ans, inutile d'offrir un jouet avec une télécommande sophistiquée à un enfant : 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, que celui-ci possède bien le marquage **CE**. 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
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 JOUETS
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 alternative aux rayons jouets des hyper/supermarchés (toujours en tête de fréquentation durant les périodes de fête) 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 PRODUITS MULTIMÉDIA

LES PRODUITS MULTIMÉDIA
LES SUPPORTS MULTIMÉDIA

DVD, Blu-Ray Disc, clé USB, téléchargement légaux… Les offres de supports multimédias sont aujourd'hui très nombreuses. Alors que beaucoup de consommateurs s'apprêtent à offrir -ou se faire offrir- des produits culturels à l'occasion des fêtes de fin d'année, le rappel de quelques précautions simples peut s'avérer utile…

A chaque support son lecteur

Avec plus de 130 millions d'unités vendues en France, le DVD a atteint en 2007 une part de marché, dans le secteur de la vidéo, qui frôlait les 99,9 %, la vente de cassettes vidéo type "VHS" ne représentant plus qu'une part marginale du marché de la vidéo. Les prochaines années devraient cependant voir les supports se multiplier avec notamment l'arrivée de supports "haute définition" (HD). Ainsi, en 2008, 2,15 millions de supports HD (blu-ray) ont été vendus, avec une progression de 300 % par rapport à 2007, tandis que la part du marché du DVD a baissé de 3,4 %. Les ventes de DVD sont cependant récemment reparties à la hausse, avec une augmentation en volume de 7,4 % entre 2008 et 2009, soit 135 millions d'unités vendues, un niveau équivalent aux ventes constatées en 2006. Les supports HD permettent de bénéficier d'une meilleure qualité d'image et d'un espace de stockage plus important afin de profiter, par exemple, de bonus en plus grand nombre. Toutefois, chacun de ces supports multimédia nécessite un type de lecteur qui lui est propre. L'augmentation prévisible des ventes de lecteurs Blu-ray dans les années à venir devrait corrélativement faire diminuer les ventes de DVD au profit des supports HD. En 2009, ce sont ainsi 5,3 millions de disques blu-ray qui ont été vendus, leur part sur le marché de la vidéo étant de 3,8 %. D'ici 2012, 55 % des foyers français devraient posséder un lecteur Blu-ray, la présence d'un tel lecteur sur la console PS3 de SONY permettant notamment de faire une telle prévision.

Il convient d'être attentif au fait que votre lecteur DVD classique ne peut pas lire les disques "Blu-ray" actuellement proposés à la vente. Il est donc indispensable, avant tout achat de support vidéo, de vérifier le type de lecteur sur lequel il pourra être visionné.

La musique

A l'instar du marché de la vidéo, celui du disque musical a vu son offre de supports évoluer fortement ces dernières années. CD, mini disques, clé USB, cartes mémoires à insérer dans un lecteur adapté… Chacun de ces formats nécessitant son propre lecteur, vérifiez avant tout achat la compatibilité du support avec votre équipement. Avec cette démultiplication de l'offre de supports, les ventes physiques musicales ne cessent de

chuter même si la chute se ralentit. La baisse est ainsi de 11,4 % entre 2008 et 2009 alors qu'elle était de 16,5 % entre 2007 et 2008.

Le secteur musical dans son ensemble tend, en effet, vers une dématérialisation avec les offres de téléchargements légales de fichiers musicaux. Le chiffre d'affaires du téléchargement légal a ainsi augmenté de 46 % en valeur entre 2008 et 2009 mais reste d'un niveau assez modeste, à 61 millions d'euros. Cela représente une part de 7 % en valeur sur le marché français de la musique enregistrée.

Toutefois, avant de télécharger un titre musical sur Internet, il convient de vérifier la compatibilité du fichier avec votre lecteur. En effet, 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 contrôles de la DGCCRF

La DGCCRF s'assure que les consommateurs disposent d'une bonne information, que les professionnels respectent les règles d'une saine concurrence. Elle porte également une attention toute particulière à la sécurité des produits mis sur le marché. Ainsi, au cours du troisième trimestre 2007, des lecteurs DVD et mini-chaînes ont été prélevés et analysés dans les laboratoires communs de la DGCCRF et des Douanes. Aucun appareil ne présentait d'anomalie en matière de sécurité. Une enquête relative à la sécurité des baladeurs musicaux a été réalisée au 4ème 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 PRODUITS MULTIMÉDIA
LES JEUX VIDÉOS

L'électronique et l'informatique ont permis de créer de nouveaux mécanismes de jeux qui exigent de la part du joueur un certain nombre de qualités, telles que concentration, réflexes ultrarapides et bonne coordination psychomotrice.

Le choix n'est pas toujours facile, en raison de la multiplication des jeux vidéo. Les éditeurs cherchent d'ailleurs à diversifier leur public et à l'élargir aux femmes et aux jeunes enfants. Il faut donc privilégier les jeux correspondant à l'âge et aux goûts des utilisateurs, en particulier pour les enfants les plus jeunes.

Les ventes de jeux vidéo représentaient en 2008 plus de 3 milliards d'euros de chiffres d'affaires (dont 1,6 milliard pour les jeux vidéo et 1,2 milliard pour les consoles et le hardware).

Conseils d'achat

Il existe de très nombreux modèles de jeux. Chaque modèle a des capacités très différentes et généralement des caractéristiques incompatibles entre marques.

Avant d'investir, mieux vaut donc vérifier la compatibilité des jeux vidéo avec la console de jeux et l'intérêt des scénarios, ainsi que, le cas échéant, leur disponibilité en version française.

Sécurité : épilepsie et jeux vidéo

Dans certains cas, jouer à des jeux vidéo n'est pas sans risques.
Afin de prévenir les risques d'épilepsie pouvant survenir principalement chez les personnes dites photosensibles ou ayant des antécédents familiaux, le décret n° 96-360 du 23 avril 1996 (publié au Journal officiel du 30 avril 1996) a renforcé l'information du consommateur en rendant 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 et sur les machines qui sont mises à disposition du public (salles de jeux et débits de boisson).

Les services de la DGCCRF surveillent particulièrement l'application de ce décret.

Précautions à prendre dans tous les cas pour l'utilisation d'un jeu vidéo :
- 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.

LES PRODUITS MULTIMÉDIA
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 MOBILE

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+ 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.
- Les technologies 4G commenceront à être déployés fin 2011 et permettront de bénéficier de débits comparables voire supérieurs à ceux actuellement accessibles sur les réseaux fixes.

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 ou des associations de consommateurs.

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 leur propre prix qui peuvent être très différents de ceux que vous proposerait l'opérateur de réseau.

LE CHOIX DE L'APPAREIL

Réseau — La première vérification à faire est celle des technologies (2G/EDGE, 3G/3G+, 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+ ?

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 conforts 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* 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'empaquetage 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[3]. 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.

LES OFFRES MOBILE

On distingue deux grandes familles d'offres mobile. Les offres dites de « téléphonie » et les offres dite « clé 3G/3G+ ». 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

[3] 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.

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+ »

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+ 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+ », 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 accéder 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+ 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 extrêmement 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 ASPECT 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 L121-81, L121-84 et L121.85 du code de la consommation qui est accessible sur le site http://www.legifrance.gouv.fr.

En cas de litige avec votre opérateur, il est conseillé de contacter son service après-vente puis son service consommateur. En cas de désaccord persistent, 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.

LES PRODUITS MULTIMÉDIA
INTERNET

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 (ou d'une tablette) 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 informations 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 (dégroupage total) ou de la conserver (dégroupage 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 (environ 4 ou 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.

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 virtuellement infinis même si les offres actuelles sont limitées 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 influer 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 et 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 ASPECT 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 L121-81, L121-84 et L121.85 du code de la consommation qui est accessible sur le site http://www.legifrance.gouv.fr.

En cas de litige avec votre opérateur, il est conseillé de contacter son service après-vente puis son service consommateur. En cas de désaccord persistent, 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 PRODUITS MULTIMÉDIA
LES MICRO-ORDINATEURS

L'évolution rapide des technologies conduit à changer fréquemment les équipements informatiques pour profiter des dernières nouveautés, ou à se doter d'un deuxième équipement, voire d'un troisième.

Si l'ordinateur fait partie des équipements basiques des foyers, cette acquisition n'est pas un achat banal.

UN BON ACHAT SE PREPARE

Les différentes utilisations de l'ordinateur

On retient généralement trois grands types d'usage qui requièrent des matériels et des aptitudes techniques différents.

- Pour les applications bureautiques et la consultation d'Internet, les matériels d'entrée de gamme sont très suffisants. Pour une utilisation essentiellement nomade, les nouveaux mini-portables (netbooks) apparus sur le marché en 2008 sont des produits intéressants, proposés à des prix inférieurs aux ordinateurs portables classiques (à partir de 250 €). Ils sont toutefois réservés à une utilisation ponctuelle, en complément d'un matériel traditionnel. L'offre de ce type de produits s'est enrichie en 2010.

- Pour une utilisation familiale, compte tenu du développement rapide de l'offre en matière de loisirs numériques, il est préférable de cibler un matériel de milieu de gamme.

- Enfin, les machines les plus sophistiquées et les plus chères peuvent être réservées aux applications les plus lourdes telles que le montage vidéo ou les jeux en 3D, notamment les plus récents.

L'ordinateur est un système complexe

Dans la gamme intermédiaire, l'offre est largement diversifiée, tant en nombre de modèles qu'en éventail de prix. C'est pourquoi, si l'on est déjà plus particulièrement attiré par certains types d'utilisation, il importe d'en tenir compte dans le choix des caractéristiques techniques des principales composantes de la configuration.

Attention aux matériels qui composent la configuration : vérifiez que tous les composants dont vous avez besoin sont effectivement compris dans le prix affiché.

Il faut une capacité suffisante de mémoire. Or, les logiciels pré-installés et surtout les systèmes d'exploitation en occupent énormément. Ne vous fiez pas aux indications portées sur certains emballages de logiciels ou de cédéroms, qui sous-évaluent souvent les capacités minima requises pour leur installation.

Les mémoires vives (RAM) de 1 Go (giga-octet) sont également indispensables -2 Go ou plus pour le multimédia-, de même qu'un disque dur d'au moins 80 Go est nécessaire pour un usage principalement bureautique. Une capacité de 120 Go et plus est recommandée pour des applications multimédia. La plupart des ordinateurs portables disposent désormais d'une mémoire vive de 2 Go, voire de 4 Go dès les modèles de milieu de gamme.

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.

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. Une 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 des 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.

Et rappelez-vous que des logiciels préinstallés dont vous n'avez pas l'usage encombrent 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 sont indispensables -l'imprimante-, d'autres utiles -le scanner par exemple-, 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.

D'une manière générale, il faut garder présent à l'esprit que l'offre en micro-informatique est extrêmement mouvante. Il est essentiel de faire votre choix en fonction de vos besoins et de vos moyens et de privilégier les offres qui vous permettront de suivre le marché, pendant un certain temps.

L'INSTALLATION ET LE SERVICE APRES-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 vous proposeront un service après-vente.

Conditions de réparation des matériels (pièces et main-d'œuvre, à domicile ou retour atelier) : ne vous laissez pas impressionner par la référence à ce que votre vendeur appellera "la garantie constructeur"; qu'il puisse s'en prévaloir est une bonne chose, mais sachez que votre seul interlocuteur est le vendeur lui-même, qui doit donc

s'engager précisément sur les prestations qu'il propose. 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 p.c. 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 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, ne vous laissez pas séduire par les 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 les 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.

Les contrôles de la DGCCRF

La DGCCRF s'assure que les consommateurs disposent d'une bonne information et que les professionnels respectent les règles d'une saine concurrence. Ainsi, au cours du quatrième trimestre 2008, la DGCCRF a enquêté sur le respect de la réglementation relative à la protection du consommateur dans le secteur de la commercialisation auprès du grand public des équipements informatiques vendus OEM (original equipment manufacturer).
Initialement destinés aux professionnels assembleurs informatiques, ils sont parfois commercialisés auprès du grand public au travers notamment de sites Internet ou de magasins d'informatique spécialisés.
Quelques manquements en matière d'affichage des prix, d'emploi de la langue française (sur les notices) et d'affichage de l'éco-participation ont été relevés mais aucune infraction grave et répétée n'a été constatée.

Une enquête relative à la sécurité des blocs d'alimentation pour ordinateurs a été menée au premier trimestre 2009.
L'analyse des 13 prélèvements a permis de relever la non-conformité et la dangerosité de 8 blocs d'alimentation. Les non-conformités consistent principalement dans l'absence de notice d'utilisation en français. L'enquête a également révélé des absences de marquage CE. Les causes de la dangerosité des 8 appareils sur les 13 prélevés sont une mise à la terre non fiable, un maintien des fils insuffisant et des parties sous tension accessibles.

LES VACANCES

L'AUTOROUTE

L'AUTOROUTE
LES PAUSES

L'essence

Les prix de l'essence sont globalement plus élevés dans les stations d'autoroute, avec peu de différence entre les stations. En contrepartie, vous trouverez dans les stations-service, 24/24h et 7/7j, 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

Enfin un nouveau carburant, le « SP95-E10 » a été mis en vente le 1er avril 2009. Il est compatible avec tous les véhicules dont le millésime est postérieur à 2000. Il contribue à réaliser des économies en énergie fossile. ATTENTION : Vérifiez la compatibilité de votre véhicule sur le site **www.carburante10.fr**

L'entretien du véhicule

Les stations-service sur autoroutes ne sont autorisées qu'à pratiquer 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.

Les enfants

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. Installez-les à l'arrière, 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.

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

- 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) 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 correspond pas à son âge (chaque jeu 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, même celui de crus réputés, 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 ;
- Evitez la consommation d'une denrée fragile (pâtisserie, salade, sandwich…) plusieurs heures après l'achat.

L'AUTOROUTE
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 un centre de gendarmerie ou de police ou encore de 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 ;

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 localisées 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, le cas échéant recherche d'un taxi, d'un hôtel…).

Cet agrément peut être suspendu en cas de plaintes, voire définitivement retiré, notamment 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'usager.

Les tarifs

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

On distingue 4 types d'intervention

Intervention	Prestations	Prix forfaitaires
Dépannage sur place	**Déplacement du véhicule d'intervention et réparation d'une durée de 30 minutes.**	**114,50 € TTC quel que soit le PTAC* du véhicule**
Remorquage du véhicule et dépannage sur une aire de repos	**Déplacement du véhicule d'intervention, temps passé sur le lieu d'immobilisation, remorquage du véhicule immobilisé vers une aire de repos, réparation d'une durée de 30 minutes sur cette aire de repos.**	**114,50 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne** **141,50 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes**
Remorquage du véhicule jusqu'à l'atelier du	**Déplacement du véhicule d'intervention, temps passé sur le lieu d'immobilisation, remorquage du**	**114,50 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8**

dépanneur	**véhicule immobilisé jusqu'au garage du dépanneur.**	**tonne** **141,50 € 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	**Déplacement du véhicule d'intervention, temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule, remorquage vers un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute.**	**114,50 € TTC pour un véhicule dont le PTAC est < 1,8 tonne** **141,50 € TTC pour les véhicules dont le PTAC est compris entre 1,8 et 3,5 tonnes**

***PTAC : poids total autorisé en charge**

Le forfait de base s'applique pour les appels des automobilistes passés du lundi au vendredi, entre 8h et 18h.

Le forfait majoré (forfait de base majoré de 50%) s'applique pour les appels des automobilistes passés 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'œuvre 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.

L'AUTOROUTE
LE PÉAGE

Prix

Le prix du péage fait l'objet d'un affichage obligatoire. 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 0,12 € 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.

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.

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).

L'AUTOROUTE
EN CAS DE LITIGE

À qui s'adresser ?

En cas de litige 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

De leur côté, les sociétés concessionnaires d'autoroutes ont mis en place un système d'information sur le site : 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

LES HÔTELS
CLASSEMENT ET TARIFICATIONS

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 étaient fixées par un arrêté du 14 février 1986 (six catégories : de zéro à 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).

Attention : les deux classements vont coexister jusqu'en juillet 2012, les hôteliers ayant jusqu'à cette date pour se reclasser sur la base des nouvelles étoiles.

Les hôtels de tourisme sont signalés par des panonceaux octogonaux sur fond bleu indiquant un grand "H" de couleur blanche au centre, le nombre d'étoiles à droite (rouge sur fond blanc), et, à gauche, l'année en cours soulignée par l'indication "nouveau classement" (en blanc sur fond rouge).

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'Etat, 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 quatre étoiles.

Permanentes 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 ;
- 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.

LES HÔTELS
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.

LES HÔTELS
LE SÉJOUR

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

L'ARRIVEE

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.

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).

QUELQUES BONNES QUESTIONS

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 démuni 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 œuvre 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 DE SEJOUR

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

LA LOCATION D'UN LOGEMENT
LE CONTRAT

L'INFORMATION PREALABLE DU LOCATAIRE SUR LES LIEUX LOUES

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 concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

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 ACOMPTES

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 DEPOT 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.

LA LOCATION D'UN LOGEMENT
DROITS ET 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

LES VOYAGES ORGANISÉS
OBLIGATIONS DU VOYAGISTE

Qui peut vendre des voyages organisés ?

La vente de voyages et séjours est encadrée par la loi du 13 juillet 1992, aujourd'hui codifiée aux articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme, et son décret d'application du 15 juin 1994, codifié aux 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.).

Toutes ces autorisations sont formalisées par un numéro individualisé délivré par arrêté préfectoral.

Une simplification de ces régimes vient d'intervenir (loi n°2009-888 du 22 juillet de modernisation et de développement des services touristiques) : les quatre régimes d'autorisation précités vont être progressivement remplacés par une immatriculation sur le registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

L'opérateur doit avoir souscrit une assurance responsabilité civile, et justifier d'une garantie financière. Toutes ces indications doivent figurer sur l'enseigne, la publicité et les documents contractuels.

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, niveau de confort tel qu'il découle du classement dans le pays d'accueil.
3. Repas
Les repas fournis (le nombre exact devra être indiqué dans le contrat).
4. Itinéraire
Description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
5. Formalités administratives et sanitaires
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.
9. Modalités de révision des prix
10. Conditions d'annulation
Elles sont 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.
11. L'assurance du professionnel
Les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre de son assurance responsabilité civile.
12. 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.

LES VOYAGES ORGANISÉS
CONCLURE UN CONTRAT

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 au moment 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, ainsi que les variations :
- du coût des transports ;
- des redevances et taxes (taxes d'atterrissage, de débarquement…) ;
- des taux de change appliqués aux voyages et aux séjours considérés.

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

LES VOYAGES ORGANISÉS
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 (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées).
Ne vous laissez pas impressionner par un refus de l'agence de tenir compte de ces préjudices. Vous pouvez l'assigner en justice. En effet, celle-ci ne peut invoquer « la force majeure » que lorsque l'événement est imprévisible, extérieur, 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. 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.

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 avec des sous-traitants : transporteurs et hôteliers...

Le contrat de voyage stipule les conditions d'annulation d'ordre contractuel et réglementaire. Reportez-vous à votre contrat.

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 donc au préalable sur ces frais, certaines compagnies d'aviation refacturent en effet le billet.

En achetant votre voyage, vous avez peut-être souscrit une assurance annulation et 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.

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 la veille ou au cours du voyage : rassemblez les preuves (signatures, photos, pétitions avec adresses) et préparer tout de suite les réclamations utiles y compris 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.

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 peut être satisfaite.

LES VOYAGES ORGANISÉS
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.

LES VOYAGES ORGANISÉS
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 : licence (qui sera bientôt remplacée par une immatriculation sur un registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours), information préalable, contrat de voyage. Les agences en ligne, qui proposent leurs offres sur Internet, sont également soumises à ces obligations.

LES VOYAGES ORGANISÉS
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. es modalités de réclamation, notamment les délais, figurent à 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 vacances gâchées. 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.

LES VOYAGES ORGANISÉS
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'attentes…)

LES COFFRETS CADEAUX DE VOYAGES & SEJOURS

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 DECONVENUE A LA DGCCRF

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 DGCCRF 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

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 tout en laissant au consommateur la possibilité d'annuler son voyage. Il s'agit donc d'une pratique admise.

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 Etat 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 Etat membre de l'Union européenne.

A contrario, ce texte ne s'applique donc 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, on peut également s'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

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 indemnisera 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 : foulures, jambes cassées 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

- 2,25 accidents pour 1000 skieurs par jour pour la saison 2009.
- Près de 1 accident sur 10 est dû à une collision entre usagers des pistes. Le taux de traumatisme crânien augmente : 3,2% en 2009 contre 1,8% en 2008

- Plus d'une entorse du genou sur 2 est la conséquence d'une fixation mal réglée.
- Le taux de port du casque chez les moins de 11 ans stagne malheureusement à 87% depuis 2007 alors qu'il a prouvé son efficacité lors des collisions.
- La fracture de l'avant-bras et du poignet est la pathologie la plus fréquente en snowboard (+25 % des diagnostics). Chez les adolescents (10-15 ans) cette pathologie représente près de la moitié des accidents. 89 % des snowboarders blessés au poignet ne portaient pas de protections de poignets.

PARTIR BIEN PREPARE

Avant de skier, un peu d'entrainement.

Un mois avant de partir, préparer 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.

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 à ce 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.

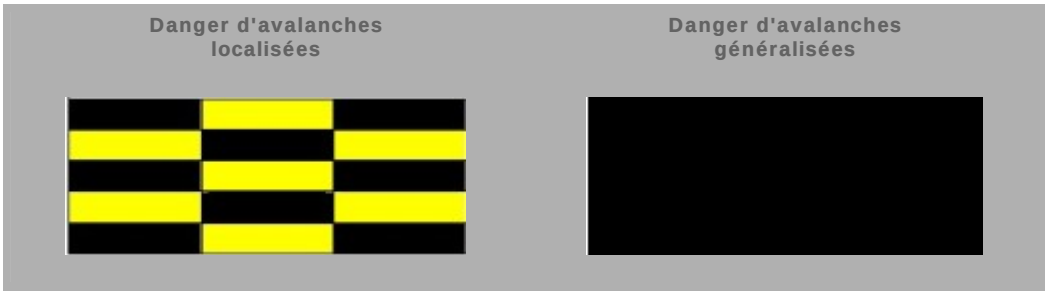
Vous pratiquez le ski hors piste

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

  >> www.avalanches.org

Sur mobile :
Gallery (envoyer meteo France au 30130)
Wap Bouygues et **I-mode**
711 sur **Orange**
866 sur **Bouygues Télécom**

LE SKI
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.

LE SKI
LES REMONTÉES MÉCANIQUES ET LES COURS

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 concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes 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).

LE SKI

Les contrôles de la DGCCRF

Pour assurer la sécurité des consommateurs, la DGCCRF, en collaboration avec d'autres services (notamment les services vétérinaires), 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 en magasin et dans les restaurants - notamment lors du transport et de l'entreposage des denrées ainsi qu'à l'affichage des prix - et sur les autoroutes d'accès aux stations.

Elle vérifie aussi que l'information du consommateur est assurée par un affichage des prix pratiqués. Elle traque la publicité mensongère ou celle pouvant induire le consommateur en erreur.

Lors de la dernière opération durant l'hiver 2009-2010, 9 570 vérifications ont été ainsi réalisées dans 2 083 établissements. Elles ont donné lieu à 794 rappels de réglementation, 205 procès-verbaux et 176 mesures administratives. Le taux de suites contentieuses (nombre de PV par rapport au nombre de contrôles) s'est élevé à 2,1 % contre 2,5 % en 2009. Au total, l'information générale des consommateurs sur les prix et conditions de vente s'est révélée globalement satisfaisante. De même on a observé une amélioration du respect des règles d'hygiène que ce soit sur les denrées comme pour les établissements de restauration ou à la distribution (les taux d'établissement ayant reçu un PV dans ces 2 domaines a baissé respectivement de 0,8 et 0,7 % entre 2009 et 2010).

LA SANTÉ EN VACANCES

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.

Dans ce but 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 :
La meilleure protection est vestimentaire. Pour tous (et spécialement les enfants) : t-shirt, chapeau, lunettes de soleil.
Les bébés et les jeunes enfants ne doivent pas être exposés au soleil directement.
Les coups de soleil sont dangereux, surtout chez l'enfant.
Evitez l'exposition directe entre 11 et 16 heures.
L'exposition solaire doit être progressive.
Le sable, la neige, l'eau peuvent réfléchir plus de la moitié des rayons du soleil sur votre peau.
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.
Utilisez le protecteur solaire adapté à votre type de peau.
Le protecteur solaire n'est pas destiné à augmenter votre temps d'exposition.
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 afin que n'apparaissent plus sur les étiquettes que 8 chiffres différents.

Cependant, tous les étiquetages n'ont pas été modifiés et les anciens facteurs de protection solaire pourront figurer sur les étiquetage des 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 10	6-9,9 10-14,9
Protection moyenne	15 20 25	15-19,9 20-24,9 25-29,9
Haute protection	30 50	30-49,9 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. 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…) et 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 APPAREILS DE BRONZAGE

Depuis le 29 juillet 2009, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC/IARC), agence dédiée au cancer au sein de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), a officiellement classé les UV émis par les cabines de bronzage comme « cancérogènes ».

La réglementation

Les cabines de bronzage sont soumises à une réglementation stricte, qui doit permettre de s'assurer que les conditions d'utilisation sont conformes à des règles de bonne pratique et de minimisation des risques pour la santé

Le décret du 30 mai 1997 réglemente la vente et la mise à disposition des appareils de bronzage suivants, utilisant des rayonnements ultraviolets :

- les appareils de type UV1 réservés à un usage professionnel dans le domaine de l'esthétique ou du loisir et dont la vente est interdite au public ;
- les appareils de type UV3 dont la vente et la mise à disposition du public est permise.

La vente et/ou la mise à disposition des mineurs de ces deux types d'appareils est interdite..

Ce texte interdit toute référence à un effet bénéfique pour la santé. Il oblige le professionnel à mettre à disposition de sa clientèle des lunettes assurant une protection appropriée des yeux.

Il fixe à l'exploitant diverses obligations :

- déclaration auprès de la préfecture,
- formation du personnel chargé de surveiller la prestation UV,
- contrôle technique des appareils tous les deux ans,
- affichage d'informations destinées au public et avertissements sur les précautions d'exposition et les risques liés à l'usage des émetteurs d'UV.

La DGCCRF programme régulièrement des enquêtes nationales, régionales ou ponctuelles et effectue parallèlement de nombreux contrôles afin de s'assurer du respect de la réglementation.

Les derniers contrôles effectués, au cours du 2ème trimestre 2008 par les 56 unités départementales, ont été menés dans 1066 établissements, notamment à l'encontre des établissements non spécialisés, pour lesquels la prestation d'UV est marginale. Au total, 271 établissements prestataires de cabine de bronzage UV ont présenté des anomalies, soit 25,4 % d'entre eux.

Précautions indispensables

- prendre connaissance et respecter les mises en garde, les avertissements et les précautions affichées dans les établissements offrant cette prestation ;
- porter systématiquement les lunettes de protection fournies ;
- enlever les cosmétiques bien avant l'exposition et n'appliquer aucun produit sur la peau avant la séance de bronzage ;
- éviter de s'exposer en cas de prise de médicaments susceptibles d'être photosensibilisants. En cas de doute, consulter votre médecin ;
- ne pas dépasser la durée d'exposition prévue en fonction de votre type de peau ;
- respecter un délai de 48 heures minimum entre les deux premières séances ;
- ne pas s'exposer au soleil et aux lampes d'un appareil de bronzage le même jour ;
- suivre les recommandations concernant la durée, les intervalles d'exposition et les distances à lampe ;
- consulter un médecin si des cloques persistantes, des blessures ou rougeurs se développent sur la peau, ou en cas d'antécédents de pathologie cutanée.

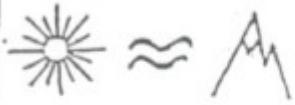
LES LUNETTES DE SOLEIL

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 : le marquage CE et l'accompagnement d'une notice d'information.

Depuis le 1er juillet 1995, les lunettes solaires - ou leur emballage si c'est impossible sur l'article lui-même - 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 le pouvoir filtrant (classe de protection) de vos verres. Leur résistance (incassable 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

LA SANTÉ EN VACANCES
LES PRÉSERVATIFS

Les fêtes comme 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…), 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 influer sur l'efficacité finale du produit.

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 Etats 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.

Dans tous les cas, la présence d'un étiquetage précis est obligatoire ; il doit notamment comporter le nom ou la raison sociale et l'adresse du fabricant 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.

Les contrôles de la DGCCRF

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 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