CONSOMAG

L e magazine des consommateurs est publié en partenariat avec

Le DÉFI MEDIA group

Giving Power to Consumers

ICP INSTITUTE FOR CONSUMER PROTECTION

Écoles

LA RENTRÉE DES CLASSES pèsera lourd sur le budget familial

Les vacances scolaires tirent à leur fin. Les résultats des divers examens, sauf le SC et le HSC, sont déjà connus, et c'est maintenant la ruée vers les manuels scolaires. Parents et enfants, avec la liste de livres à la main, font le tour des librairies. Il y en a certains qui vont changer de classe, d'autres qui iront à l'école ou au collège pour la première fois. Comme c'est le cas chaque année, en sus de faire partie du folklore mauricien, cet exercice ne se fait pas sans appréhensions et mécontentements. Tour d'horizon de ConsoMag…

BUDGET SCOLAIRE – UN ÉNORME FARDEAU

La rentrée des classes pèse lourd sur le budget familial, surtout pour ceux ayant plusieurs enfants à l'école. Il faut compter les dépenses pour les livres et autres fournitures scolaires comme les cahiers, stylos, uniformes, chaussures, cartables, etc. Il faut aussi planifier le transport, car beaucoup de parents ont recours aux « vans lekol » qui offrent un service de porte à porte. Il faut aussi penser à la nourriture, au petit déjeuner et au repas à emporter à l'école. Avec les prix qui augmentent, les parents se font beaucoup de souci.

TRANSPORT GRATUIT ? HÉLAS, PAS POUR TOUS !

Heureusement que le gouvernement a offert le transport gratuit pour les étudiants ; donc les parents n'ont pas à débourser gros. Cependant, là où le bât blesse, c'est que le transport gratuit ne touche pas les vans privés qui effectuentle ramassage scolaire. L'on ne sait pas encore si le tarif pratiqué par les vans va augmenter en 2011. Malgré la demande des opérateurs pour que les « vans lekol » soient aussi subventionnés, le gouvernement n'a jusqu'ici pas communiqué sa décision finale. Les parents attendent toujours que cette question connaisse une solution appropriée.

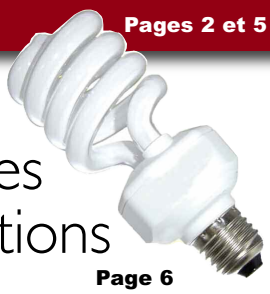
Éducation gratuite ? Chaque rentrée des classes suscitent des dépenses additionnelles qui plombent le budget familial.

Suite en pages 4-5

Prix : d'augmentation en augmentation

Pages 2 et 5

Conso Malin : Les ampoules économiques en 10 questions



Page 6

Attention, danger : jouets nocifs pour la santé des enfants

Les Tapis Puzzle interdits à la vente en France

L'ICP réclame l'interdiction formelle de ce produit à Maurice

La France vient d'interdire la vente des Tapis Puzzle en plastique qui seraient nocifs pour la santé. Cela fait suite à des informations rendues publiques en Belgique. Ce produit dangereux pour la santé des petits est présentement en vente libre à Maurice.

Vendredi dernier, les autorités belges avaient tiré la sonnette d'alarme contre ces tapis qui représentent un réel danger pour les enfants en raison de la présence d'une substance chimique, la Formamide, qui serait cancérigène.

Ressemblant à un tapis de gymnastique, le Tapis Puzzle composé de pièces de puzzle géantes multicolores est fabriqué avec une matière en plastique caoutchouteux. Pour le rendre plus souple, la Formamide y est ajoutée. C'est cette substance chimique industrielle qui est pointée du doigt, car elle est dangereuse et cataloguée parmi les produits pouvant causer le cancer.

Selon les autorités belges, cette substance est « nocive lorsqu'elle est inhalée ou ingérée et irritante pour les yeux et la peau ». Soulignons que les organisations de défense des consommateurs belge, italienne, portugaise et espagnole ont, depuis 2009, mis en garde contre l'utilisation de la Formamide dans des produits destinés aux consommateurs. Les enfants sont particulièrement vulnérables car ils goûtent et mettent dans leur bouche facilement tout ce qu'ils trouvent. Sur la base d'études rigoureuses sur les dangers de cette substance, une décision de l'Union Européenne pour interdire son utilisation d'ici 2013 a été entérinée. Des directives formelles seront bientôt émises à cet effet.

L'ICP réclame l'interdiction formelle des Tapis Puzzle à Maurice et demande aux parents d'exercer vigilance et discernement dans leurs achats pour Noël et de fin d'année afin de protéger les enfants contre les dangers que représentent ce produit nocif et tout autre jouet, produit suspect à leurs yeux.

Prix

D'augmentation en augmentation

Procédons de manière chronologique. Les premières augmentations ont eu lieu presque au lendemain de la présentation du Budget, soit le samedi 20 novembre. Une augmentation de 20 % de la taxe était désormais applicable sur tous les produits alcoolisés, de même que sur les produits obtenus après distillation de la mélasse, de la canne à sucre et autres dérivatifs. L'ICP a bien accueilli cette mesure car l'alcoolisme est devenu un véritable fléau dans notre pays. En ce qu'il s'agit des Alcopops, ces boissons alcoolisées et parfumées, la taxe a été doublée, passant de Rs 19 à Rs 28.50 le litre. Avec une hausse de 25 % sur le droit d'accise, le prix des cigarettes a aussi été ajusté. Personne ne remet en question le fait que le tabagisme est une menace réelle à la santé publique.

Avec le doublement des droits d'accise de Rs 1.00 à Rs 2.00 sur les Pet Bottles, sacs en plastique et autres cannettes, les consommateurs paient vraiment cher pour leur part dans la dégradation de l'environnement. ConsoMag recommande dans ce contexte de ne plus acheter des boissons gazeuses et d'utiliser désormais une « tente bazar » pour faire ses provisions.

La douche froide réside dans le fait qu'en passant un certain nombre de produits de la catégorie « Zero Rated » à Exempted, cela donne lieu à une augmentation de l'ordre de 15 % qui représente le taux de la TVA. Quand un produit est zero rated, cela veut dire que les intrants pour la composition du produit sont déductibles de la TVA. Les producteurs seront ultérieurement remboursés pour ce qui est de la TVA. Tel n'est pas le cas pour des produits exemptés. Parmi, les produits affectés par ce changement et dont les prix sont majorés, on trouve le lait, le yaourt, l'huile de table, la farine, la margarine, le lait liquide, le Dahi, les crèmes desserts, le poulet sur pattes, les aliments pour animaux et les fertilisants, entre autres. La note s'annonce salée dans les jours à venir avec l'arrivée des nouvelles cargaisons.

Deux nouvelles augmentations vont venir compliquer davantage le porte-monnaie de nos compatriotes. D'abord, cette augmentation de 10 % sur les tarifs d'électricité. Aussitôt annoncée, l'ICP a condamné cette augmentation, dans la mesure où le CEB n'a avancé aucune raison pour justifier cette majoration. L'ICP prévoit que cette mesure provoquera dans son sillage une cascade d'augmentations. Cette hausse de l'électricité aura un impact direct sur les prix de différents produits fabriqués à Maurice ou conservés au frais. L'on s'attend à une hausse des prix des produits frigorifiés et surgelés comme le poulet, la viande, le yaourt, les jus, les desserts, le beurre, la margarine, etc. Il faut aussi attendre une hausse dans les prix de certains services comme la confection des vêtements, l'imprimerie, la fabrication des ouvertures métalliques et en aluminium, la menuiserie, etc.

Les prix n'ont pas cessé d'augmenter ces jours ci.

Suite en page 5

DOLÉANCES

SUPERMARCHÉ

Une brochure publicitaire fait mention d'un produit qui n'existe plus

Une consommatrice s'est plainte auprès de l'ICP après une mauvaise surprise chez Kaddy Plus. Mme A. de The Vale a été attirée par une offre promotionnelle figurant sur la brochure publicitaire de Kaddy Plus : à l'achat d'un pot d'Ovaltine, le client recevrait un joli flacon en verre en cadeau. Elle s'est donc précipitée chez Kaddy Plus à Port-Louis à la recherche du produit concerné, mais en vain.
Elle a fait appel à une employée qui lui a déclaré que les flacons en verre ne sont plus disponibles depuis… presqu'un an !
La cliente a rétorqué que la brochure date de la veille seulement. Elle a fait appeler le Manager, qui lui a aussi dit la même chose. Furieuse, la cliente a fait ressortir qu'elle est venue de loin pour trouver ce produit, pas pour s'entendre dire que le produit en question n'existait pas ! Ne sachant quoi dire, le Manager fit la sourde oreille et a disparu sans même s'excuser ou proposer un dédommagement.
Nous avons à plusieurs reprises dénoncé la pratique de proposer un produit qui n'existe pas ou qui ne ressemble pas au produit figurant dans les brochures. Nous pensons que la Consumer Protection Unit doit sévir contre ces supermarchés qui font de la publicité mensongère. Nous invitons les consommateurs à dénoncer toute pratique illégale et toute publicité mensongère en nous contactant l'ICP.
Contacté au téléphone, un responsable de Kaddy Plus nous a confirmé qu'il est au courant de cette doléance et nous a expliqué que la photo utilisée pour cette brochure était une ancienne photo. Il a présenté ses excuses.
Ndlr: L'ICP réclame le retrait immédiat de cette brochure erronée

édito

La transparence comme vertu gouvernementale

Yousouf Jhugroo

La population est déboussolée par la cascade d'augmentations des prix qui interviennent moins d'un mois après la présentation du Budget 2010-2011. Si nous sommes d'accord avec le principe que certaines augmentations sont inévitables en raison de la conjoncture économique mondiale peu favorable qui affecte aussi notre pays, nous estimons que les choses auraient pu connaître un cheminement différent. La population a droit à des explications justifiant les hausses des prix. Venir annoncer une augmentation de 10 ou de 20 % sans toutefois en donner des raisons crédibles est, somme toute, indécent.
L'État a la responsabilité de veiller à ce que les droits économiques des citoyens soient protégés et sauvegardés. L'inquiétude de la population face à ces augmentations est palpable. Des milliers de familles aux revenus modestes se demandent comment elles vont faire pour pouvoir subvenir à leurs besoins, alors qu'elles n'arrivent déjà pas à joindre les deux bouts.
La dernière augmentation, celle des tarifs d'autobus, a eu l'effet d'un coup de massue. Dans le même temps, des mercantis n'ont pas hésité à majorer abusivement les prix. Cela sans que le ministère de tutelle, investi de la responsabilité de protéger les consommateurs, puisse intervenir.
Le cadre légal pour une telle intervention n'existe pas. Nous déplorons cet état des choses.
Avant de donner son aval à des augmentations de prix comme pour le transport public ou encore l'électricité, le gouvernement aurait dû convoquer les représentants des consommateurs pour leur expliquer les tenants et les aboutissants de telles augmentations.
Malheureusement, le gouvernement privilégie la méthode du fait accompli. D'un revers de la main, il repousse
toute idée de concertation et de dialogue. Notre proximité avec les consommateurs nous permet de mieux apprécier leur état d'esprit et de mieux comprendre leur comportement face aux décisions les affectant. Aujourd'hui, la population se sent flouée, laissée à elle-même et sans aucun recours. Il y a une certaine désespérance qui est en train d'émerger et qui guette les plus pauvres, tant la précarité devient de plus en plus dure.
Le danger d'une spirale inflationniste est évoqué par le Gouverneur de la Banque de Maurice. Il est temps que le gouvernement mette en place une structure pour se pencher sur chaque demande d'augmentation des prix. Les consommateurs veulent savoir comment sont fixés les prix pratiqués par les entreprises publiques.
Les prix ne cessent d'augmenter, mais la qualité des services n'a pas connu d'amélioration et se dégrade. La population a le droit d'exiger un service d'un bon niveau, surtout quand ils sont appelés à porter le fardeau d'une hausse des prix. Bien qu'ils payent plus 20 % cher pour le même trajet, les usagers du transport public ont toujours à attendre longtemps sur les arrêts d'autobus, et à voyager dans des autobus mal entretenus, sales et peu confortables. Une situation qui ne fait qu'exaspérer ces usagers.
Nous sommes étonnés que certaines entreprises publiques en situation de monopole invoquent le besoin d'investir pour justifier leur demande d'augmentation. Il est inconcevable que les consommateurs soient appelés à financer les investissements d'une entreprise dont la gestion est faite dans l'opacité et sous la direction de nominés politiques dont les compétences sont peu convaincantes. Il est temps que l'État se penche sur l'éventualité de casser le monopole de ces services publics afin de favoriser la concurrence avec d'autres pourvoyeurs du même service, comme c'est le cas en Grande-Bretagne. Dans un monde où le commerce est libéralisé, il faut laisser toute la place à la concurrence.

Les consommateurs et les Technologies de l'information et de la communication

Une journée de réflexion

Donner le pouvoir aux régulateurs pour protéger les droits des consommateurs dans le domaine des Technologies de l'information et de la communication : tel était le thème d'un séminaire d'une journée organisé, jeudi dernier, au Domaine Les Pailles par l'ICTA (Information and Communication Technologies Authority).
Une réflexion construite autour d'une étude commanditée par la Balancing Act (Telecoms, Internet and Broadcast in Africa) à la société mauricienne, Cybernaptics. Cette étude s'est révélée particulièrement sommaire et basée sur des entretiens avec… 24 Mauriciens.
Alors que Maurice compte une population de plus 1,2 million de personnes et que, tous les sondeurs vous le diront, pour être rigoureux, un tant soit peu scientifique dans son approche, il faut se baser sur un échantillon tournant autour de 600 personnes. Les conclusions de l'étude de Cybernaptics traduisent les préoccupations des consommateurs concernant la couverture du réseau, la qualité du service et les prix pratiqués. En faisant un micro-trottoir, on serait arrivé aux mêmes conclusions.
Le président de l'ICTA, M.Trilock Dawarka a bondi et n'a pas manqué d'exprimer son étonnement quand M. Viv Padayatchy, directeur de Cybernaptics, a relevé que son étude montre que l'existence de l'ICTA n'est pas connue. Est-ce la faute des journalistes et de la presse qui pourtant parlent récurremment de cette organisation ? Le manque de visibilité de l'ICTA est-il lié à son déficit d'agressivité dans la défense des consommateurs et au fait qu'elle ne relaie pas assez les préoccupations de ces derniers? Il y a là, peut-être, une autocritique à faire de la part de l'ICTA. Afin de mieux défendre les consommateurs, il est nécessaire pour l'ICTA d'organiser des campagnes d'information sur les législations en vigueur dans ce domaine précis des Technologies de l'information et de la communication, de démontrer son souci des intérêts des consommateurs et qu'elle est le rempart contre d'éventuels abus dans ce secteur.

Suite de la page 1

Écoles
LA RENTRÉE DES CLASSES pèsera lourd sur le budget familial

LAPTOP : PROMESSE TENUE ?

Dans son manifeste électoral, le gouvernement avait promis de donner un laptop gratuitement à chaque étudiant. Par la suite, le gouvernement a dit que seuls les étudiants du SC et du HSC seraient concernés par ces laptops gratuits. Nous ne savons pas comment ce plan va être appliqué. Par contre, le Budget 2011 fait provision pour l'accès des seuls enseignants et des enfants nécessiteux aux laptops. La situation demeure confuse ! Par ailleurs, les enfants ne manquent pas de demander à leurs parents un ordinateur, des logiciels, et autres accessoires comme l'imprimante, le scanner etc. Il faut aussi ajouter les consommables : encre, papier, CDs, DVDs, graveurs, clés USB, Internet, etc.

LEÇONS PARTICULIÈRES: UN MAL NÉCESSAIRE ?

Malgré l'éducation gratuite, les étudiants sont prisonniers d'un système qui les force à prendre des leçons particulières, et ces leçons coûtent cher. Pour le secondaire, le prix varie entre Rs 250 et Rs 500. Un enfant qui prend une leçon pour cinq matières doit débourser en moyenne Rs 1 500 par mois. Si un foyer compte trois enfants au collège, c'est un budget mensuel de Rs 4 500 juste pour les leçons ! Pour le primaire, en sus du CPE, les écoliers des classes des quatrième et cinquième années prennent aussi des leçons particulières.

LIVRES

Il faut compter deux types de livres : un pour la classe normale, et l'autre pour les leçons, ce qui entraîne des coûts additionnels. Si certains livres sont offerts gratuitement à l'école, pour les autres il faut mettre la main à la poche. On peut également acheter des manuels de seconde main auprès de certains libraires, qui à leur tour achètent les livres de seconde main des étudiants qui n'en ont plus besoin. Le prix varie selon l'état du livre et la demande.

La queue pour acheter des livres.

UNIFORMES

Certaines écoles imposent aux parents d'acheter des uniformes sur place. D'autres sont plus flexibles. Les uniformes coûtent de plus en plus cher, car les enfants ont évolué, et la tendance est à la mode ! Ils exigent des produits de marque, pour les chaussures par exemple. Même les cartables sont branchés.

LES OBSERVATIONS DE L'ICP

- Avec le statu quo en ce qui concerne le système du transport gratuit, nous espérons que le gouvernement et la NTA ont pris les dispositions nécessaires pour que les problèmes auxquels les étudiants ont fait face l'année dernière ne se répètent pas. La NTA doit sanctionner sévèrement les opérateurs d'autobus qui continuent à humilier nos enfants. Une suspension de permis ne suffit pas. Pour envoyer un signal fort aux opérateurs, il faut révoquer le permis d'opération de celui trouvé coupable de tels agissements.
- Chaque année, le même problème surgit : il y a pénurie de manuels scolaires. Que le ministère de l'Éducation prenne les mesures qui s'imposent.
- La question d'étendre le transport gratuit aux vans scolaires n'a pas été réglée. Nous pensons que tous les enfants de notre pays ont les mêmes droits et que chacun est libre de choisir son mode de transport préféré, soit le transport en commun, soit le van privé. De ce fait, il incombe au gouvernement de subventionner les « vans lekol » également.
- Le ministère de l'Éducation a-t-il un droit de regard sur les tarifs pratiqués pour les leçons particulières ? Nous sommes d'avis que dans certains cas, il y a abus. Est-ce que le lieu où les leçons sont dispensées est inspecté par le ministère pour s'assurer que les normes sont respectées ?
- Nous nous attendons à ce que le programme « One Laptop Per Child » se réalise au tout début de 2011, comme promis par le gouvernement.
- Nous avons accueilli favorablement le rétablissement des subsides sur les examens du SC et du HSC.
- Le Budget 2011 a alloué un montant de Rs 215 millions pour la rénovation et la réhabilitation des écoles qui en ont besoin. Nous accueillons favorablement ce projet.

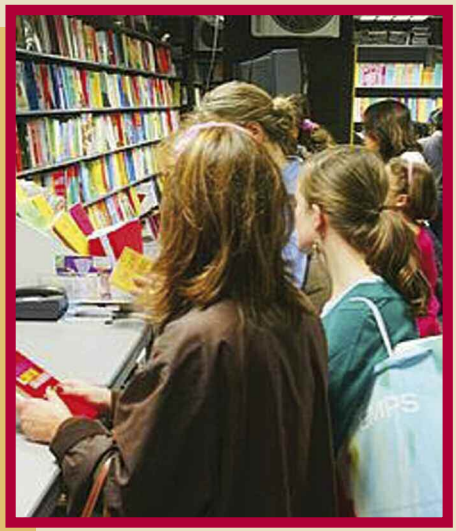
La pénurie de manuels scolaires
Le calvaire des étudiants

« Missié, sa liv Shakespeare la, péna dan bibrairie ». Combien de fois avons-nous entendu cette explication donnée au moment de la rentrée des classes ?

Bien que la liste des livres soit communiquée préalablement, soit dès le début du mois de novembre, il existe un phénomène assez inquiétant à Maurice, connu comme la pénurie des manuels scolaires, à tel point que parfois au mois de mars, certains livres ne sont toujours pas disponibles en librairie. ConsoMag s'est intéressé à ce phénomène récurrent et a voulu vous apporter des éclaircissements à ce sujet.

Certaines librairies se sont justifiées en expliquant qu'il peut s'avérer que les personnes qui sont responsables de l'élaboration de la liste des livres sont en retard. Ce qui entraîne un retard dans la commande des livres et bien sûr cela résulte en une pénurie de manuels scolaires. Dans ces situations, les plus soucieux de l'intérêt des élèves conseillent parfois aux parents de se tourner vers des sites Internet d'achat en ligne afin de commander les manuels recherchés.

En revanche, pour d'autres personnes, tout cela n'est que du marketing, la manoeuvre consistant à donner l'impression qu'il y a une pénurie de certains manuels, pour susciter un accroissement du niveau de demande chez les parents et les élèves ; ce qui permet alors aux vendeurs de pratiquer une hausse des prix de ces livres. La pénurie touche la plupart des librairies à Maurice. Le marché des livres scolaires ne fait certes pas exception à loi de l'offre et de la demande. Cependant, quand il y a abus, n'y a-t-il pas remise en question du code d'éthique des libraires ?



Livres et manuels scolaires

La parole à de vénérables établissements

Les librairies ne désemplissent pas.

En ce qui concerne les livres et les manuels scolaires, les librairies Nalanda, Bourbon et Bonanza font figure de vénérables établissements qui comptent plusieurs décennies d'existence dans la capitale : 80 ans pour Nalanda, 40 ans pour Bourbon et 38 ans pour Bonanza.

Nous sommes poussés à vous demander si vous ne travaillez que pendant la période de fin d'année ?

● Bonanza : Puisque nous ne vendons que des livres scolaires, nous travaillons surtout pendant la période de la rentrée des classes, de novembre à mars.

● Nalanda : Pour notre part, nous travaillons tout au long de l'année, car nous vendons aussi à une toute autre clientèle que les étudiants. Nous vendons aussi des magazines en provenance de l'Inde, des livres sur la philosophie, la méditation et les méthodes de guérison.

● Bourbon : Nous travaillons surtout pendant la période précédant la rentrée des classes. En revanche, il y a aussi des parents qui viennent acheter des livres tout au long de l'année quant il s'agit des leçons particulières.

Quels sont les critères qui déterminent le choix des livres que vous prenez en consignation ?

● Bonanza : Le choix des livres est surtout déterminé par les livres qui sont imposés dans le cursus scolaire. Nous n'avons pas de préférence en ce qui concerne les maisons d'édition. Nous nous basons sur la liste que les parents nous communiquent afin de commander notre stock de livres.

● Nalanda : L'Édition du Printemps est notre pourvoyeur principal pour les manuels scolaires. Cependant, en ce qui concerne les autres livres, nous les importons de l'Inde.

● Bourbon : Notre choix dépend surtout de la liste de livres que les collèges nous communiquent préalablement. Nous recevons cette liste deux semaines avant les vacances scolaires. L'Édition de l'Océan Indien et L'Édition du Printemps sont nos principaux fournisseurs.

Est-ce que les livres sont accessibles à toutes les bourses ?

● Bonanza : Nous nous plions aux exigences des autorités régulatrices. Notre activité principale consiste en la vente de livres neufs, mais nous mettons aussi des manuels de seconde main à la disposition des parents à budget modeste.

● Nalanda : La librairie Nalanda a toujours œuvré pour la promotion de l'éducation. Il est vrai que nous ne vendons que des livres neufs. En ce qui concerne les prix, il y a une Price List qui nous est communiquée par le ministère de L'Éducation avec l'aval de la Competition Commission, afin de s'assurer que les librairies ne pratiquent pas des prix excessifs au détriment des consommateurs. En revanche, il nous est coutume de faire des remises à nos clients, tout en restant dans la fourchette de la Price List.

● Bourbon : Nous nous sommes lancés dans la vente des livres de seconde main avec pour but principal de permettre aux élèves ayant un budget modeste d'acheter les manuels scolaires. Le prix de l'achat dépend surtout de l'état du livre de seconde main, mais en général nous reprenons les livres pour 40 % du prix initial de l'achat. En revanche, pour la revente, nous faisons de notre maximum afin de pratiquer un tarif accessible, soit 60% du prix initial.

Les livres sont-ils achetés en une seule fois ?

● Bonanza : Aujourd'hui, les parents consacrent beaucoup d'importance à l'éducation. Ils allouent un budget pour l'achat des livres scolaires et préfèrent donc acheter la totalité des livres, ce qui leur donne l'assurance que leurs enfants commencent l'année scolaire avec les manuels nécessaires. Vu que la liste des livres est communiquée aux étudiants dès le début du mois de novembre, les parents ont le temps d'économiser.

● Nalanda : Les parents préfèrent acheter la totalité des livres en une seule occasion, car cela leur évite de faire le va-et-vient, qui pourrait prendre trop de leur temps. Nous avons nombre de clients qui nous laissent la liste des livres par téléphone et ils viennent ensuite les récupérer.

● Bourbon : Il faut souligner que nous nous sommes lancés dans la vente de livres neufs et de seconde main afin de satisfaire surtout cette tranche de la population qui dispose d'un budget limité. Plus de 60 % de nos clients optent pour des livres de seconde main. Nous les achetons pour 40% de leur prix initial pour ensuite les revendre à 60%. La moitié des nos clients achètent la totalité des manuels en une seule occasion et l'autre moitié à plusieurs reprises.

Suite de la page 2

Prix

D'augmentation en augmentation

L'autre coup de massue qui fait très mal demeure, bien entendu, les nouveaux tarifs d'autobus en vigueur (+20 %) depuis le lundi 13 décembre. Les explications du ministre Anil Bachoo pour justifier cette hausse sont contradictoires. Tantôt il avance qu'elle fait suite à une recommandation du comité technique, institué pour revoir le tarif des tickets d'autobus, tantôt il avance que cette augmentation servira aux compagnies d'autobus pour investir dans le renouvellement de leur flotte. ConsoMag arrive difficilement à comprendre pourquoi ce sont les consommateurs qui doivent financer des investissements privés. Pour revenir au transport, nous ne comprenons pas la logique d'une hausse du prix du ticket d'autobus, car le service ne s'est nullement amélioré. Les usagers sont toujours nombreux aux arrêts car les bus se font discrets, et il n'est pas rare de voir des autobus refuser de prendre à leur bord des vieilles personnes (parce qu'elles ne paient pas). De même, l'état des autobus laisse souvent à désirer.

Avec ces augmentations des tarifs d'autobus, ce sont ceux qui font de plusieurs petits trajets pour arriver à leur destination qui seront pénalisés. Certains passagers doivent changer de bus trois ou quatre fois et doivent payer à chaque fois. Malgré le fait que le nombre de kilomètres parcouru n'est pas considérable, ils ont dorénavant à débourser deux ou trois fois plus que pour le trajet Port Louis-Chemin Grenier! Sans compter les longues attentes pour enfin avoir une place dans un autobus déjà bondé! Les vans scolaires ont aussi annoncé dans ce sillage une augmentation de leurs tarifs par au moins Rs50.00. La CWA pourrait bien emboîter le pas au CEB dans les jours à venir en annonçant une augmentation de ses tarifs.

Le début de l'année sera aussi marqué, selon toute vraisemblance, par une augmentation des produits pétroliers. Le Budget fait mention d'une augmentation de 10% sur les Specific Rates of Excise Duty sur les produits pétroliers. Cette note sera passée aux consommateurs. L'APM, nouvelle version, prendra aussi inévitablement en considération les prix en hausse sur le marché mondial. Une augmentation de prix de ces produits aura un impact négatif sur les autres secteurs de l'économie.

Bien souvent, les répercussions sur le produit fini suite à la hausse de prix d'un intrant sont injustement disproportionnées. Des commerçants véreux profitent de cette situation pour augmenter les prix de manière abusive sachant très bien qu'il n'y aurait aucun contrôle. D'où la nécessité des consommateurs d'être

Conso Malin

Les ampoules économiques en 10 questions

Faut-il vraiment investir dans les ampoules économiques ? Et combien permettent-elles d'économiser sur notre facture d'électricité ? Voici nos réponses.

1. Combien coûte une ampoule économique ?

Une ampoule à incandescence classique coûte bien moins qu'une ampoule économique de marque.

2. Combien peut-on économiser grâce aux ampoules économiques?

La durée de vie d'une ampoule économique est 6 à 14 fois supérieure à celle d'une ampoule à incandescence et 10 à 17 fois supérieure à celle d'une lampe halogène. Selon les fabricants, une ampoule économique consomme 80 % d'énergie en moins, ce qui est un peu optimiste. Il faut plutôt tabler sur une consommation réduite de 50 %.

3. Les ampoules économiques donnent une lumière froide et sont souvent peu esthétiques. Comment y remédier ?

Les dernières générations d'ampoules économiques sont plus petites. Elles ont la taille d'une simple ampoule à incandescence. Leur qualité d'éclairage (exprimée en Kelvin) est également meilleure. Les premières ampoules économiques émettaient une lumière dont la température se situait à 6 000° Kelvin (= lumière froide). Les toutes dernières ampoules économiques produites par des marques connues atteignent 2 900° Kelvin. On peut dès lors parler de lumière chaude.

4. Pourquoi une ampoule économique ne s'allume-t-elle qu'après 1 à 2 secondes et n'atteint son rendement optimal qu'après quelques instants ?

Parce qu'elle ne fonctionne pas avec un filament mais grâce à un gaz qui doit être réchauffé par le courant électrique. Les lampes bon marché qui émettent une lumière froide mettent plus de temps à s'allumer. Si cela vous gêne, vous pouvez opter pour une ampoule économique (plus chère) équipée d'un starter électronique qui lui permet de s'allumer immédiatement et de parvenir à son rendement optimal très rapidement.

5. À quoi faut-il faire attention lors de l'achat d'une ampoule économique ?

Vérifiez leur durée de vie. Elle doit figurer sur l'emballage et être exprimée en années ou en heures. Elle peut varier de 6 000 (environ 4,5 ans) à 15 000 (environ 14 ans) heures de fonctionnement. Une ampoule à incandescence a une durée de vie d'en moyenne 1 000 heures. Méfiez-vous des ampoules très bon marché. Elles sont en général produites en Chine et ont souvent (mais pas toujours) une durée de vie inférieure. Elles consomment également plus d'énergie que les ampoules de marque connues.

6. Quelle puissance faut-il choisir ?

Pour une puissance équivalant à celle d'une lampe à incandescence, il faut diviser par cinq la puissance de la lampe à incandescence.

7. Dans quelles pièces faut-il placer des ampoules économiques?

Dans les lieux éclairés au moins trois heures par jour. C'est le cas du living, de la cuisine et parfois aussi de la chambre à coucher. On récupère le surcoût du prix de l'ampoule en un an. Dans les endroits éclairés moins de 30 minutes par jour, l'ampoule économique n'est pas avantageuse car il est impossible de récupérer la différence de prix à l'achat.

8. Que faire avec les halogènes, les néons et les 'dimmers' ?

On ne peut pas remplacer une lampe halogène équipée de son transformateur par une ampoule économique. Si elle tombe en panne, vous pouvez remplacer le système entier par des nouvelles lampes halogènes économiques. Elles consomment jusqu'à 30 % d'énergie en moins. Les tubes fluorescents ne doivent pas être remplacés car ils sont économiques à la base et ont une durée de vie de 10 ans. Jusqu'il y a peu, on ne pouvait pas faire fonctionner une ampoule économique à l'aide d'un 'dimmer'. On trouve désormais des ampoules économiques compatibles, mais leur prix est encore élevé. Notez qu'on ne peut pas encore utiliser d'ampoules économiques dans les systèmes d'éclairage à détection de mouvement.

9. Les lampes LED ne sont-elles pas encore plus économiques que les ampoules économiques ?

Effectivement, et elles bénéficient en outre d'une plus longue durée de vie. Mais leur luminosité n'est pas encore suffisante pour assurer l'éclairage général. L'éclairage par LED peut toutefois être utilisé pour réaliser certains effets d'ambiance ou pour l'éclairage d'une allée ou d'un garage. D'ici quelques années, les LED succéderont certainement aux ampoules économiques.

10. Les ampoules à incandescence classiques, dites économiques, sont-elles une bonne alternative ?

Oui, pour les endroits où la lumière n'est allumée que peu de temps ou pour les endroits où vous attachez beaucoup d'importance à l'ambiance que procure la lumière. Les nouvelles ampoules à incandescence économiques possèdent en effet la même qualité de lumière chaude que les ampoules à incandescence classiques mais elles consomment 20 à 30 % de moins. Elles sont également relativement avantageuses. Mais leur consommation reste malgré tout nettement supérieure à celles des ampoules économiques.

Quelle puissance choisir ?

Une lampe à incandescence de ...	se remplace par une ampoule économique de ...
25 W	5 W
40 W	8 W
60 W	12 W
75 W	15 W
100 W	20 W

Selon une étude de ConsoMag

Kaddy Plus et Jumbo (Riche-Terre): les supermarchés les moins chers de Port-Louis et de ses alentours

ConsoMag a fait le tour des supermarchés de Port-Louis et de ses alentours le samedi 11 décembre 2010 pour vérifier le prix de onze produits courants choisis au hasard. À partir des donnés recueillies sur la base de cet échantillon d'articles, nous pouvons affirmer que les prix les plus bas s'affichent chez Kaddy Plus à la rue Poudrière et au Jumbo de Riche-Terre. En effet, les prix sont plus bas pour 4 de ces 11 produits dans ces deux supermarchés. Par contre, les prix les plus élevés s'affichent chez Winners et City Way, 4 de ces 11 produits coûtant plus cher. Nous notons aussi que 3 de ces 11 articles ne sont pas disponibles dans 2 supermarchés en l'occurrence Spar et Jumbo.

COMMODITÉS	WINNERS PL	SPAR BRABANT PL	CITY WAY PL	KADDY PLUS PL	JUMBO RICHE-TERRE
Riz Basmati Héritage 5 kg	Pas disponible	Pas disponible	Rs 289	Rs 249.90	Pas disponible
Huile Rani Sachet	44.50	42.95	45.80	45.80	42.95
Beurre Tara 500 grams	72.50	58.90	58.95	57.95	55.95
Fromage Kraft 500 grams	68.95	74.90	71.50	69.90	74.90
Thé Corson 500 grams	82.50	78.95	82.26	78.50	78.95
Farine All Pack 2.5 Kg	38.00	Pas disponible	Pas disponible	Pas disponible	Pas disponible
Mine Apollo	7.50	6.45	7.50	6.25	6.25
Sel Ecosel 500 grams	16.50	16.50	16.75	Pas disponible	15.95
Dentifrice Blendax 100 ml	49.00	Pas disponible	48.00	47.60	Pas disponible
Savonette Palmolive 100 grams	19.00	19.95	15.50	17.50	19.95
Lait en poudre Red Cow 1 kg	185.00	192.95	183.95	187.95	191.95

NDLR : À noter que cette étude n'a pas été faite chez les petits Self Service de Port-Louis qui, selon nos renseignements, pratiquent des prix abordables.

Sommeil

Bien choisir son matelas

Vous passez un tiers de votre vie au lit. Votre sommeil est donc vital. Si vous manquez de sommeil, ceci est dû à de nombreuses raisons: travail, stress, fatigue… Votre matelas a une grande importance. Si vous l'avez mal choisi, vous pouvez rencontrer l'un des problèmes suivants : mal de dos, insomnie, réveils pendant la nuit, allergies, sommeil non réparateur. Il est donc grand temps d'en changer.

Vous vous rendez donc dans un magasin de literie, et vous vous retrouvez devant des dizaines et des dizaines de matelas, sans savoir lequel choisir. Voici donc un guide pour choisir un matelas, et si possible le meilleur.

QU'EST CE QU'UN MATELAS ADAPTÉ ?

Un bon matelas, c'est avant tout un matelas dans lequel vous vous sentirez à l'aise, aussi bien au niveau de sa taille, de sa fermeté que de son confort. De manière générale, vous devez prendre en compte ces critères pour choisir un matelas :

- Il doit avoir une bonne indépendance de couchage (vous ne faites pas bouger votre conjoint lorsque vous vous retournez);
- Le matelas est confortable et agréable (le garnissage);
- Le cœur du matelas doit être ferme pour assurer un bon maintien de votre corps et de votre dos;
- Sa taille doit être de 20 cm de plus que la taille du plus grand occupant.

IL EXISTE ENSUITE DES PRÉFÉRENCES EN FONCTION DE VOTRE CORPS :

- Pour les allergies, le latex est préconisé puisque c'est une matière saine, sans bactéries ni microbes;
- Dans le cas de forte transpiration, les matelas à ressorts sont meilleurs;
- Lors d'une forte différence de poids entre les conjoints, optez pour le latex, qui sera suffisamment ferme pour maintenir l'indépendance de couchage.

Les critères de choix d'un matelas

L'INDÉPENDANCE DE COUCHAGE

Le saviez-vous: vous vous retournez en moyenne 40 fois par nuit. Pour un couple, c'est donc 80 occasions de se réveiller ! Les phases de sommeil profond sont ainsi régulièrement interrompues, causant des nuits difficiles: vous dormez mal. Sur un matelas dont l'indépendance de couchage est mauvaise, chacun est dérangé par les mouvements de l'autre. Tandis qu'avec une bonne indépendance de couchage, chacun fait sa nuit sans réveiller l'autre. Une bonne indépendance de couchage du matelas fait gagner plus de sommeil réparateur et profond. Pour une bonne indépendance de couchage, voici trois conseils pour choisir votre matelas :

- Choisir un lit plus large (160cm de large est l'idéal);
- Choisir un matelas en latex (réputé plus ferme que le matelas en laine);
- Choisir une densité élevée, pour une meilleure fermeté.

LA DENSITÉ DU MATELAS

De manière générale, ne descendez jamais en dessous de 25 Kg/m3, sous peine de devoir changer rapidement de lit. Un excellent matelas doit avoir une densité d'au moins 70kg/m3. C'est dans ces cas-là que le matelas aura la meilleure fermeté, et qu'il durera le plus longtemps.

Votre poids et votre taille sont deux critères déterminants pour choisir un matelas et sa densité. Ils vont définir la fermeté du matelas. Plus vous êtes grand, et plus votre poids est élevé, plus la densité devra être grande pour assurer le maintien de votre corps. Les densités « soft » sont aux alentours de 30kg/m3, tandis que les très fermes dépassent les 70kg/m3

DES MATELAS NATURELS ?

Pour avoir le droit à l'appellation « matelas naturel », ceux-ci doivent contenir au minimum 85% de laine ou latex naturel. Mais attention, un matelas naturel n'est pas forcément un matelas bio. Les fabricants rajoutent en effet un nombre impressionnant de polluants lors de la fabrication. Ces additifs chimiques servent à traiter les mousses, la laine ou le latex contre d'éventuels effets indésirables : acariens, moisissures, etc.

MATELAS HAUT DE GAMME

Il existe des matelas haut de gamme. Certains fabricants conçoivent des matelas avec des zones plus ou moins denses pour chaque zone de couchage, adaptées à chaque partie de notre corps. Vous aurez donc une densité différente pour la tête, les épaules, les lombaires, les jambes et les pieds. Cela assure une fermeté plus adaptée, ainsi qu'une meilleure indépendance de couchage.

L'ÂME DU MATELAS

L'âme du matelas, aussi appelée cœur du matelas, est en réalité le composant majeur de votre lit. Il existe trois grands types de matelas: les matelas en mousse, les matelas en latex et les matelas à ressorts. Le cœur du matelas est aussi appelé suspension.

LE CAPITON ET GARNISSAGE DU MATELAS

Aussi appelé rembourrage, le capiton du matelas correspond à son garnissage. Le capiton entoure le cœur du matelas. Il sert au confort, au moelleux et à la douceur du matelas. Le garnissage du matelas peut être synthétique ou naturel.

LE COUTIL DU MATELAS

Le coutil est la toile qui entoure votre matelas. Pour choisir le coutil de votre matelas, il aura une importance sur plusieurs éléments :

- L'aspect du matelas : couleurs, motifs, … C'est au goût de chacun;
- Sa douceur : le coutil du matelas s'ajoute au garnissage. Un coutil souple est donc synonyme de confort;
- Le coutil peut aussi être traité par le fabricant pour diverses raisons : traitement anti-acariens, anti-moisissure, etc. Vérifiez donc qu'il n'est pas traité chimiquement.

Les différents types de matelas

LES MATELAS EN MOUSSE

Il s'agit des matelas ayant la plus faible durée de vie. Souvent composés de produits chimiques (polyéther, polyuréthane), ils sont abordables, mais devront être changés plus rapidement

LES MATELAS EN LATEX

Les matelas en latex sont un très bon choix : ils sont reconnus pour leur longue durée de vie, pour leur fermeté ainsi que pour leur moelleux. Selon les fabricants, vous trouverez des matelas « 100% latex », d'autres avec un matériau supplémentaire comme la laine. Les matelas en latex sont fermes et permettent un excellent maintien du corps et du dos. Attention, un matelas 100% latex ne peut réellement exister, car seule l'âme du matelas peut l'être. Le coutil et le garnissage seront forcément différents.

LES MATELAS 100% LAINE

Lorsqu'ils sont fabriqués de manière artisanale, les matelas 100% laine sont souvent aussi confortables et fermes que les matelas en latex. Ils sont fermes et moelleux à la fois. C'est un excellent choix

LES MATELAS À RESSORTS

Les matelas à ressorts sont les matelas les plus fermes qui existent, mais aussi ceux qui sont les moins confortables.

Le choix d'une voiture d'occasion

Acheter une voiture d'occasion est plus complexe que celui d'une voiture neuve, car aux considérations de budget d'utilisation et de goût, s'ajoutent, entre autres, celle de la période de l'année, de l'âge du véhicule et de son type. Les voitures d'occasion s'achètent généralement chez des particuliers. Cependant, ces derniers temps, des revendeurs de voitures d'occasion sont apparus sur le marche et offrent dans bien des cas tous les services d'un concessionnaire de voitures neuves ou de seconde main importées. Avant de signer l'accord de vente, il faut bien vérifier tous les aspects techniques et légaux de la voiture à acheter.

L'ÂGE DU VÉHICULE

Plus un véhicule est ancien, plus les risques de réparation sont importants. L'économie faite sur l'achat risque d'être très largement perdue par les frais de réparation. Ce n'est donc pas un très bon calcul que de choisir une vieille voiture simplement parce que son prix est peu élevé. Très important : n'oubliez pas qu'une voiture perd beaucoup de sa valeur avec le temps.

À qui s'adresser pour acheter une voiture d'occasion ?

À UN PARTICULIER

C'est la méthode la plus simple. Il suffit de lire les petites annonces dans les journaux ou consulter des sites Internet spécialisés dans les petites annonces auto. Mais c'est aussi la méthode la plus hasardeuse car on n'a souvent aucune garantie. N'oubliez pas non plus que certains « particuliers » sont en fait des hommes de paille travaillant pour des professionnels.

A UN CONCESSIONNAIRE

L'achat d'un véhicule d'occasion à un concessionnaire est la formule qui offre, en général, le plus de garantie. Pour le concessionnaire, en effet, l'acheteur d'une auto d'occasion chez lui est un potentiel client permanent s'il est satisfait du service offert. Les concessionnaires offrent, outre leur expérience des véhicules de la marque, des services d'entretien et de réparation compétents.

Les trucs pour déceler la bonne voiture d'occasion

Les apparences, vous le savez, sont souvent trompeuses. Cette vérité se vérifie malheureusement souvent dans le cas des voitures d'occasion. Il est donc absolument nécessaire, au moment où vous procédez à l'achat d'un véhicule de seconde main, de prendre certaines précautions élémentaires et de faire un certain nombre de vérifications.

1. LA CARROSSERIE

C'est la première chose à examiner, car elle peut beaucoup vous apprendre sur la voiture qu'on cherche à vous céder.

Ce sont les bas de caisse qui souffrent le plus des intempéries. S'ils sont rouillés, inutile d'aller plus loin. La corrosion à cet endroit est pratiquement impossible à enrayer. On peut essayer de dissimuler ce vice par une couche de peinture, mais même invisible, il est perceptible à la main : la surface n'est pas lisse et on sent des irrégularités. Ne vous laissez pas prendre, car ce « maquillage » ne résistera pas longtemps. Si la voiture a été accidentée, la carrosserie a pu être repeinte. Attention aux différences de brillance et de teint. Toutefois, la voiture a pu être entièrement repeinte. Elle présente donc une couleur uniforme. Examinez alors les longerons du châssis. Si vous voyez des traces de peinture, la carrosserie a été refaite. Attention aux traces de peinture sur le moteur, les joints, les vitres, les chromes, les pneus. C'est non seulement le signe certain que la voiture a été repeinte, mais aussi que le travail a été mal fait… et que la voiture n'en valait certainement pas la peine.

2. LE CHÂSSIS

La plupart des voitures modernes sont des « chassis-coque » et les réparations sont très coûteuses, sinon impossibles. Examinez le châssis en plaçant la voiture sur un pont et vérifiez qu'aucune soudure n'y a été effectuée. Soulevez également le tapis de sol. Si le plancher est rouillé ou qu'il prend l'eau, c'est un vice très sérieux, car le châssis peut casser. Vérifiez également si le numéro de châssis correspond à celui inscrit sur la carte « Horsepower ».

3. LES PORTIÈRES

Si elles grincent quand on les ouvre, c'est que la voiture est fatiguée ou, ce qui est plus grave, que la carrosserie est faussée.

4. L'INTÉRIEUR

Si les sièges sont usés ou déformés, et les ressorts cassés, c'est signe que la voiture à beaucoup roulé. L'usure des cache-pédales n'est pas nécessairement révélatrice, car ils peuvent avoir été changés. Par contre, la pédale d'accélérateur non caoutchoutée peut vous donner une indication.

5. LE LEVIER DE VITESSE

Il ne doit pas y avoir trop de jeu au point mort et quand une vitesse est enclenchée, il doit être ferme. L'usure du pommeau peut constituer une information sur l'état général de la voiture.

6. L'EMBRAYAGE

Vous testerez l'embrayage de la façon suivante: bloquez le frein à main, démarrez. Engagez la première, embrayez, le moteur doit caler. Si la voiture avance, c'est que le frein à main est défectueux. Si l'embrayage patine sans que le moteur cale, c'est qu'il est fatigué ou mal réglé.

7. LE RADIATEUR

Si vous remarquez des traces d'huile dans l'eau, le joint de culasse est défectueux. Même chose si vous remarquez des traces d'eau sur la jauge d'huile.

8. LE MOTEUR

Faites tourner le moteur et attendez une quinzaine de minutes afin que le moteur prenne sa température de croisière. Normalement, la fumée sortant du pot d'échappement doit être grise. Si elle est noire, le carburateur est mal réglé et l'alimentation est trop riche. S'il en sort une abondante fumée blanche, le joint de culasse est défectueux. Enfin, une fumée bleue indique une consommation d'huile excessive ou une soupape en mauvais état.

9. TRANSMISSION

Si vous remarquez des à-coups en accélération, la transmission est peut-être défectueuse. Mais attention, cela peut aussi provenir d'un problème d'allumage ou de la carburation.

10. AMORTISSEURS

Pour vérifier si les amortisseurs sont fatigués ou grippés, balancez les ailes à l'arrêt. Notez soigneusement tout bruit anormal de suspension, ou tout balancement intempestif au cours de l'essai.

11. LES PNEUS

Ils doivent être régulièrement usés. L'usure d'un seul épaulement indique : mauvais parallélisme, carrossage incorrect, pincement défectueux, etc. Une usure très localisée peut être le signe d'un mauvais réglage des freins ou d'une déficience du système de répartition de freinage. Enfin, la présence de deux plaques d'usure diamétralement opposées est la preuve que les tambours de frein sont ovalisés.

12. BATTERIE

Si le moteur est long à démarrer, la batterie manque probablement de puissance. Attention aux batteries couvertes de sulfate ou craquelées.

13. DIRECTION

Le volant ne doit pas avoir trop de jeu lorsque les roues sont droites. En marche, la voiture doit répondre à la moindre sollicitation.

Souvenez-vous que l'essai de la voiture s'avère ensuite indispensable, fuyez tout vendeur qui refuse que vous preniez le volant.

Vous avez choisi votre voiture d'occasion en connaissance de cause et vous avez procédé, vous-même ou avec l'aide d'un ami ou d'un professionnel, aux vérifications élémentaires. Vous devez aussi vérifier si la voiture possède un certificat de « fitness » délivré par la National Transport Authority et que la vignette (déclaration) est valide.

Le contrat de vente se fait en trois copies, deux pour l'acheteur et une pour le vendeur. Le vendeur doit obtenir, auprès de la National Transport Authority, un certificat de situation appelé communément « papier-gage » : cette pièce attestant que le véhicule n'est pas gagé prouve que le vendeur en est bien le propriétaire. Le certificat de non-gage est gratuit. L'acheteur doit enregistrer la voiture à son nom et payer les frais d'enregistrement. Il doit aussi transférer l'assurance ou obtenir une nouvelle police d'assurance.

ICP INSTITUTE FOR CONSUMER PROTECTION

Directeur général de l'ICP et rédacteur en chef :
Yousouf Jhugroo (yousouf.jhugroo@icpmauritius.com)

Directeur des publications :
Jean Clément Cangy (jeanclement.cangy@icpmauritius.com)

Responsables de rédaction :
Wayne Abdul
Mohammed Hamuth (Correspondant de Londres)
Dovinassy Pillay

L'Équipe de conseillers
Dave Boolaukee (Juridique)
Mary Muchana (Projet environnemental)
Steve King (Recherches)
Jose Mondré (Doléances et Service Clientèle)
Fazila Khatib (Finances)

Nous contacter :
2ème étage, Immeuble Hansrod,
Angle des rues Sir V. Naz
et J. Mosque, Port-Louis.
T : (+230) 2104433
F : (+230) 2114436
E : icp@icpmauritius.com
Web page: www.icpmauritius.com