CONSOMAG

L e magazine des consommateurs est publié en partenariat avec

Le DÉFI MEDIA group

Giving Power to Consumers

ICP INSTITUTE FOR CONSUMER PROTECTION

En dépit d'un arsenal législatif

Maurice, paradis du piratage et de la CONTREFAÇON

Malgré un arsenal législatif et la détermination des autorités à appliquer les provisions de lois existantes dans toute leur rigueur, le piratage et la contrefaçon perdurent. Certes, il est révolu le temps quand on trouvait des produits contrefaits et piratés à tous les coins de rue de la capitale, mais cela ne veut aucunement dire que le problème est pour autant résolu. A l'ICP, nous avons reçu des plaintes quant à la contrefaçon d'une dizaine de marques connues sur le marché international et la présence de ces produits contrefaits dans certaines maisons de commerce qui ciblent directement la clientèle touristique. Selon des experts, la contrefaçon et le piratage représentent un business lucratif, qui s'élèverait à près d'un milliard de roupies.

La situation aujourd'hui s'est sans doute améliorée par rapport aux années 1990, quand devant l'ampleur du problème de la contrefaçon à Maurice, l'ambassade américaine à Port-Louis a fustigé les autorités mauriciennes pour leur laxisme. Peter Craig, qui était un des consultants de l'ICP, aimait nous rappeler que l'île Maurice avait la triste réputation alors d'être une île pirate (Pirate Island). Vers la fin des années 1990, Ralph Lauren a dû dépenser la bagatelle de Rs 30 millions pour nettoyer le marché local des contrefaçons de sa marque. D'autres entreprises étrangères représentant de grandes marques lui emboîteront le pas. Afin de mieux combattre la contrefaçon, deux compagnies privées ont même vu le jour : Fake Busters sous la direction de Marcel Lapierre et Clear Pirates Ltd dirigée par Tony Brasse, ancien haut cadre du département des Douanes(Intellectual Property Unit).

Suite en pages 4-5

Métro-léger, bientôt une réalité

Pages 2-3

Nouilles instantanées : succulentes certes mais pouvant être nuisibles pour la santé

Page 7

Transport en commun à Maurice

MÉTRO-LÉGER bientôt une réalité

Lors de sa récente mission officielle à Singapour, le Premier ministre a pu voir fonctionner le réseau de métro-léger singapourien. La délégation mauricienne a aussi discuté avec les officiels de la Singapore Mass Rapid Transit Company de la mise en place d'un système identique à Maurice. Le Premier ministre a indiqué qu'après avoir longtemps tergiversé, le gouvernement mauricien ira définitivement de l'avant avec le projet de métro-léger. L'ICP se réjouit de cette décision, car nous avons toujours soutenu ce projet et nous croyons fermement qu'elle est la solution idéale pour notre pays.

L'île Maurice se développe rapidement. Nous voulons attirer deux millions de touristes en 2015. Nous voulons accueillir 100,000 étudiants étrangers dans les cinq prochaines années. Nous comptons également recevoir 100,000 patients étrangers pour se faire soigner ici. Nous voulons transformer l'île Maurice en un centre international de shopping hors taxe. Nous caressons l'ambition de devenir un véritable « hub » dans l'océan Indien, que ce soit pour le secteur financier, les TICS, les logistiques ou la transformation manufacturière. Pour pouvoir gérer tout cela, il faut absolument se doter d'un système de transport moderne, efficace, rapide, confortable, et surtout non-polluant. Tous les pays et les grandes villes du monde ont adopté le light-rail comme transport alternatif. Même l'Inde a finalement introduit ce mode de transport dans ses villes. Pourquoi pas nous ? Le métro-léger cadre parfaitement avec le projet Maurice Ile Durable.

Chaque jour, des milliers de personnes vont au travail par autobus et en voiture, et la situation sur nos routes s'aggrave avec de gros embouteillages tous les jours. Imaginez le temps perdu sur nos routes, et le volume de carburants brûlés inutilement. Le secteur privé a maintes fois décrié cette situation et a estimé les coûts indirects de la congestion routière à des milliards de roupies. Déjà, Maurice dépense des milliards pour l'achat des carburants et l'importation de véhicules. La congestion routière va empirer dans les années qui viennent, si rien n'est fait. Il était plus que temps de prendre cette décision. De fait, la décision d'introduire un système alternatif de transport aurait dû être prise il y a dix ans de cela!

Avec la création de nouvelles zones urbaines, de centres d'affaires et des shopping malls, à Ébène, Highlands, Trianon, Bagatelle, Moka, etc, Maurice a un urgent besoin d'un moyen rapide de transport de masse pour déplacer des foules rapidement et efficacement. Le coût d'investissement initial est certes lourd, mais lorsqu'il est mesuré aux bénéfices à long terme, en termes d'avantages économiques et environnementaux, cet investissement est fortement recommandé. L'île Maurice économisera beaucoup sur la facture des carburants, et la productivité augmentera avec une baisse du temps perdu. Moins de trafic automobile signifie aussi moins d'accidents de la route et moins de pollution. De plus, les travailleurs seront moins stressés en allant au travail.

A ceux qui disent que le ticket sera trop cher pour l'usager, l'ICP pense que cet argument est non-fondé. Selon notre enquête, environ 65% des voitures venant des Plaines Wilhems à Port Louis n'ont à leur bord qu'une seule personne et ces automobilistes dépensent une petite fortune mensuellement sur le carburant. Ajoutez à cela les autres frais de voiture comme l'entretien, etc. Ces personnes dépenseront moins en métro-léger.

Bien sûr, l'introduction du métro-léger aura des impacts économiques et sociaux. Les syndicats de transport en commun craignent pour leur emploi. Mais ce n'est pas une raison suffisante pour abandonner le projet. Le métro-léger va créer beaucoup d'emplois, directs et indirects, et aura un effet multiplicateur, en développant de nouvelles activités liées à ce secteur, comme la gestion du système, la maintenance, les services auxiliaires, l'ingénierie légère, etc. Par ailleurs, le métro-léger ne va pas remplacer totalement les autobus mais en sera plutôt complémentaire, avec les autobus agissant comme des « feeders », apportant les passagers vers les stations. Les travailleurs actuels du transport auront leur place dans le secteur.

Conso-malin : Cosignataire

Cosigner n'est pas se porter garant pour une personne. Si vous cosignez avec une autre personne, qu'il s'agisse d'un emprunt ou d'une carte de crédit conjointe, vous êtes responsable de la dette totale, au même titre que l'emprunteur. Si l'autre personne est incapable de payer, le créancier exigera que vous le remboursiez.

Quand un créancier demande un cosignataire, il cherche une autre personne qui va partager le risque. La personne avec qui vous êtes cosignataire peut ne pas avoir de dossier de crédit ou encore avoir un mauvais dossier de crédit.

En tant que cosignataire, vous êtes responsable du remboursement de la dette. Si quelqu'un vous demande d'être son cosignataire, ou si vous demandez à quelqu'un d'être votre cosignataire, réfléchissez soigneusement à la façon dont cela pourrait affecter votre situation financière et celle de l'autre personne.

Des précisions de la SBI (Mauritius)

Suite à notre dossier sur les banques, paru dans notre édition du 24 Octobre 2010, la SBI (Mauritius) Ltd nous précise qu'elle compte désormais 14 branches, ayant récemment ouvert une nouvelle agence à New Grove. La SBI (Mauritius) offre un service gratuit pour le « Direct Debit », et son Prime Lending Rate est de 7,5%, alors que le Savings Interest Rate est de 4%, soit un des meilleurs taux d'épargne à Maurice. Les frais pour un « Standing Order» sont de Rs 20. Un chéquier coûte Rs 50. En ce qui concerne le remboursement de prêt logement avant terme, la banque se réserve le droit d'imposer une pénalité de 1% par an.

édito

Métro-léger

Un Must pour le pays

Yousouf Jhugroo, Directeur général, ICP

Gouverner, c'est aussi prévoir. En proposant le Metro-Leger comme moyen de transport collectif pour le pays, le Premier ministre fait preuve de prévoyance et se distingue comme un homme de vision qui voit plus loin que les échéances électorales. Nous avons trop perdu de temps sur ce dossier, pour avoir débattu sans fin sur cette question, entrepris études sur études, sans voir apparaître une décision ferme et courageuse. Il s'agit aujourd'hui d'aller de l'avant avec ce projet.

Notre pays a besoin d'un moyen de transport en commun plus performant, efficace, moderne, rapide et, sans doute, moins polluant. Nous voulons croire que le système ferroviaire de type Métro-Léger, sur lequel nous nous focalisons, n'est pas un serpent de mer. Nous avons perdu assez de temps sur cette question et les syndicats de travailleurs du transport en commun ont aussi contribué à faire stagner ce projet, qui, somme toute, devrait être déjà en chantier, depuis voilà plus de douze ans maintenant.

Comme nous le faisons ressortir dans notre article plus loin, le projet Métro-Léger devrait être vu dans la perspective de son efficacité économique et sociale, plutôt que de sa seule rentabilité financière. Ce système a une dimension écologique que les autres moyens de transport à Maurice n'ont pas. Ses retombées socio-économiques peuvent être très importantes pour le pays. Le Métro-Léger permet aux usagers de gagner du temps, de réduire les accidents de la route, d'apporter une solution à la congestion routière, d'écourter la distance parcourue par les véhicules et entraînant une réduction dans les frais d'utilisation de ces véhicules. Il faut aussi prendre en ligne de compte ses répercussions positives sur la productivité et l'industrie touristique. Le pays a besoin d'un tel système de transport en commun.

Ayant eu la chance et l'expérience de voir fonctionner de près le Docklands Light Railway (DLR), le réseau de métro-léger par voie aérienne et à conduite automatique desservant l'agglomération londonienne, il convient de souligner qu'un tel système, avec certes quelques modifications, conviendrait à notre pays. Le système singapourien nous semble également convenir.

En nous appuyant sur l'expérience britannique, nous estimons que le financement d'un tel projet peut se faire en ouvrant la porte au secteur privé dans une perspective de Public Private Partnership (PPP). L'exploitation d'un tel projet conjointement avec le secteur privé donnerait au gouvernement la possibilité de voir, non seulement, être partagés les coûts de la mise en oeuvre, mais permettrait aussi de bénéficier de l'expertise d'un système de gestion hautement efficace.

Nous le disons avec force et conviction que le Métro-Leger est un 'Must' pour notre pays, qui aspire à développer davantage son industrie touristique, à attirer des investissements de l'étranger, à se moderniser et à se hisser au rang de pays comme Singapour, pays envié et pris pour modèle de développement.

Commerce

Ce qu'il faut savoir avant d'acheter un appareil électroménager

La période de fin d'année approche à grands pas et l'achat d'un nouvel appareil électroménager nous tente peut-être déjà. L'idée n'est certes pas mauvaise, histoire de bien utiliser notre bonus de fin d'année et d'apporter un peu plus de confort dans notre vie quotidienne. Cependant, la vigilance doit être de mise car bien des produits peuvent nous réserver des surprises désagréables. Consomag vous propose dans ses colonnes quelques petits conseils d'ordre général pour éviter justement de telles surprises.

D'abord, avant de faire un achat, il ne faut pas hésiter à demander l'avis d'amis et de voisins. L'ICP envisage de se lancer prochainement dans une campagne de Name and Fame pour mieux guider les consommateurs sur les adresses les plus sûres. En attendant cette nouvelle formule, nous ne pouvons que conseiller aux consommateurs de faire leurs achats uniquement chez des enseignes en qui ils ont confiance. Avant de faire tout achat, il est important de savoir quelle est la politique de ce commerce par rapport à un produit défectueux et les garanties offertes. Il est important d'exiger un reçu du fournisseur. Le reçu doit faire mention du nom du client, de son adresse, de la description du produit acheté et du prix. Pour les achats effectués sous la Hire Purchase Act, ces reçus doivent respecter certaines formes spécifiques (voir plus loin notre article sur les provisions de Hire Purchase and Credit Sales Agreement Act).

Les consommateurs doivent bien lire les termes des garanties avant d'effectuer un achat. Il faut savoir quelles sont les parties qui sont couvertes et quelle est la durée de la garantie offerte. Il y a aussi les conditions attachées aux garanties offertes, car si on ne les respecte pas, on ne peut faire des réclamations. Par exemple, une mauvaise utilisation ou des dommages physiques ne sont pas couverts. Les consommateurs doivent se renseigner aussi à propos des frais de transport. En cas de défectuosité, qui doit faire les frais de transport du produit défectueux au workshop? A l'ICP nous avons reçu plusieurs doléances dans ce sens contre un établissement réputé qui réclame des frais de transport.

Suite en page 6

Doléances

■ Passeport perdu ? Trouvez Rs 5,000 !
Obtenir un passeport mauricien coûte seulement Rs 700 pour un adulte et Rs 400 pour un enfant et le procédé prend seulement sept jours. Mais s'il vous arrive de perdre votre passeport, il vous faudra alors débourser… Rs 5,000 pour un nouveau passeport. On nous a expliqué que les frais pour remplacer un passeport perdu sont délibérément chers pour décourager toute tentative de demander un nouveau passeport pour diverses raisons. Nous pensons que le montant de Rs 5,000 est quand même vraiment pénalisant.

■ Eau de table: 14 divisé par 2 cela fait…11 ?
Une consommatrice avertie a attiré notre attention sur le prix de l'eau de table. Une bouteille d'eau de 1000ml se vend en moyenne à Rs 14.00. Cependant, la bouteille de 500ml se vend à Rs 11.00. Nous comprenons qu'on ne peut s'attendre à ce qu'un demi-litre d'eau se vende à exactement la moitié du prix du litre, mais le montant de Rs 11.00 reste quand même exagéré. Peut-être que les embouteilleurs nous éclairciront sur ce point.

■ Lenteur administrative chez Mauritius Telecom

Un abonné de Mauritius Telecom nous informe qu'il déménage et qu'il doit transférer sa ligne de téléphone fixe à sa nouvelle adresse. Sur le site de Mauritius Telecom, il est bien écrit sous le titre « Moving Home » qu'un abonné peut faire une demande de transfert de ligne fixe soit en appelant le 8900 soit en faisant la demande « on line ». Mais le site web ne permet pas de faire cette demande! Il a alors téléphoné à Mauritius Telecom pour demander que sa ligne fixe soit transférée à sa nouvelle demeure. Malheureusement, la personne à l'autre bout du fil lui a répondu qu'il doit se présenter en personne dans une des succursales de MT pour remplir un formulaire et que le transfert peut prendre au moins trois semaines. Mais pourquoi faut-il que le client se dérange en personne, alors que la demande pourrait bien être faite par téléphone ou internet ? Et pourquoi trois semaines ? On lui a répondu que c'est la procédure et qu'il y a aussi une liste d'attente ! Alors, pourquoi ne pas recruter plus de techniciens si MT manque de la main d'œuvre ? Et on ose parler de Cyber Island, de customer service, etc. Alors que les profits s'accumulent chez Mauritius Telecom.

■ Pénurie de compteurs au CEB ?
Des personnes nous ont informés qu'ils doivent attendre longtemps avant de se faire connecter au réseau du CEB en raison notamment d'une pénurie de compteurs. Le CEB attend toujours livraison de ses nouveaux compteurs. En attendant, les clients qui ont fait une nouvelle demande de connexion sont pénalisés. Nous avons essayé d'avoir davantage d'informations du CEB mais en vain.

Suite de la page 1

En dépit d'un arsenal législatif

Maurice, paradis du piratage et de la CONTREFAÇON

La Mauritius Revenue Authority (MRA) s'était aussi intéressée aux biens acquis par des commerçants, devenus millionnaires du jour au lendemain grâce à des produits contrefaits. De son côté, le gouvernement a fait voter les législations nécessaires pour renforcer le combat contre la contrefaçon et le piratage. Toutefois, si les faussaires sont toujours à l'œuvre, c'est qu'ils savent tirer profit des lacunes de ces législations ou se moquent des amendes (insignifiantes ?) qui leur sont infligées.

Le laboratoire GlaxoSmithkline Limited , fournisseur officiel de la dentifrice Sensodyne, et son représentant accrédité à Maurice, en l'occurrence Pharmacie Nouvelle, ont crié au scandale quand des tubes de dentifrice Sensodyne contrefaites en Chine étaient en vente récemment dans la région de Flacq. Cependant, aucune poursuite judiciaire n'est possible contre les commerçants impliqués, qu'ils soient revendeurs ou importateurs.

La raison en est simple : GlaxoSmithkline Limited et Pharmacie Nouvelle n'ont pas enregistré leur marque, connue à travers le monde, auprès de l'Industrial Property Office du ministère des Affaires étrangères, du Commerce international et de la Coopération régionale. Pourtant, ces tubes de dentifrice ont été envoyées aux fins d'analyse au GSK's Quality Centre of Excellence de Grande Bretagne et il a été confirmé que ces produits n'étaient pas conformes aux normes requises.

L'ICP a eu vent de cette affaire et a tenu à rappeler aux consommateurs dans son édition de la semaine dernière que des tubes de dentifrice Sensodyne contrefaites en Chine avaient été retirées en 2007 et 2008 du marché aux Etats-Unis, au Brésil, en Espagne et en Grande Bretagne, entre autres pays, en raison de sérieux risques pour la santé des utilisateurs. Ces tubes de dentifrice contenaient en effet des traces de produits chimiques toxiques, le diethyleneglycol. Maintenant que cette marque de dentifrice est déposée et enregistrée, il y a peu de risque qu'une telle fraude se reproduise.

L'ICP est en mesure d'affirmer que plusieurs grandes marques ne sont toujours pas enregistrées à Maurice. Une telle situation ne peut que faire les beaux jours des commerçants qui en importent des contrefaçons. Et ils demeurent impunis parce que techniquement ils n'ont commis aucune infraction à la loi. Du moment que ces marques ne se sont pas donné la peine de se faire enregistrer à Maurice, les produits concernés franchissent les douanes sans problème.

Mais, il arrive aussi quelquefois que des marques protégées ne le sont pas vraiment. Ce n'est certainement pas ce couple qui séjournait sur le littoral nord qui nous dira le contraire. En effectuant au début d'octobre des achats dans une de ces boutiques qui visent surtout la clientèle touristique, ce couple a été grossièrement plumé. En effet, ce couple a payé cher des produits contrefaits et s'en est rendu compte en rentrant à l'hôtel. Le propriétaire du magasin en question, situé dans le Nord du pays, n'a pas voulu entendre raison et a refusé de faire amende honorable. Le couple a fini par rapporter le cas à la police de Terre Rouge, mais il ne connaîtra pas le dénouement de sa déposition, ayant déjà quitté le pays. Comme ce couple, ils sont des centaines à se faire plumer dans des boutiques sur le littoral, au Marché central de Port Louis et dans un centre commercial de Grand-Baie particulièrement.

RATIFIER LA CONVENTION

Au Marché central de Port Louis, pas tous les touristes arnaqués auront la chance de voir que justice leur est rendue, avec le concours du ministre de la Protection des consommateurs en personne ! Des plaintes ont également été logées contre des magasins situés à Grand-Baie. Il a été rapporté que dans certains de ces magasins des produits authentiques sont montrés aux clients. Satisfaits de la qualité, ils payent rubis sur ongle, mais souvent lorsque la livraison est faite, le produit authentique est remplacé par un qui a été contrefait. De même, des touristes se rendent compte de l'arnaque dont ils sont victimes bien souvent quand ils ont déjà quitté le pays.

Tant bien que mal, de grandes marques importées, qui sont enregistrées, sont protégées par le règlement douanier connu comme le Border protection of trademarks. Par contre, les fabricants locaux qui exportent ces marques réputées ne sont pas couverts par ce droit dans d'autres pays. La raison en est que Maurice n'est pas signataire de la convention de Madrid. L'ICP a appris au cours de la semaine que les autorités se penchent sur l'éventualité de ratifier cette convention.

Parmi d'autres produits contrefaits et en vente libre, il y a des pièces de rechange pour voitures, des chaussures, des lunettes,des montres, des sacs à main, des parfums, et même des médicaments. La Chine, l'Inde et la Malaisie demeurent les plus gros fournisseurs du pays en produits contrefaits. Le grand nettoyage n'est certainement pas pour demain mais le pays est quand même sur la bonne voie.

Par ailleurs, les DVD piratés connaissent une nouvelle vie, malgré que le moratoire accordé aux propriétaires de vidéoclubs pour écouler leurs anciens stocks piratés soit arrivé à échéance depuis le début de ce

mois de novembre. Les DVD piratés sont toujours vendus au vu et au su de tout le monde, mais on s'attend à ce que l'Anti Piracy Unit de la Police sévisse dans les jours à venir, pour bien démontrer que le ministère des Arts et de la Culture et la MASA veulent assainir une situation laissée à elle-même pendant trop longtemps.

Les conseils de l'ICP

1. Il ne faut pas s'attendre à voir des produits authentiques chez des marchands ambulants, au marché Central et chez des boutiques qui n'appartiennent pas à un réseau de distribution sélective. Il est tout à fait louable cette initiative d'un grand espace commercial dans la Capitale qui a engagé un expert en contrefaçon pour s'assurer qu'aucun magasin qui s'y trouve ne vende des produits contrefaits.
2. N'achetez pas aveuglément. Des magasins qui ciblent la clientèle touristique ne vendent pas nécessairement des produits authentiques. Une vérification pourrait bien détecter des finitions et des coutures grossières sur des vêtements, des ceintures ou sacs contrefaits.
3. Les produits contrefaits n'ont pas nécessairement une fidèle réplique du logo de la marque originale. Cherchez des erreurs et vous les trouverez très certainement.
4. Exigez toujours un reçu pour toute transaction et insistez pour que le nom du produit et sa marque soient mentionnés entre autres détails.

CE QUE VOUS RISQUEZ AVEC DES PRODUITS CONTREFAITS

Aucune garantie sur la qualité.
Maintes fois l'ICP a reçu des plaintes à l'effet que des vêtements ne résistent pas à un premier lavage, des coutures de sac à main qui craquent, à propos de DVD de mauvaise qualité et pas sous-titrés ou qui ne contiennent pas les séquences les plus importantes.
Les contrefaçons ne respectent pas les règles de sécurité élémentaire. Ainsi, dans le secteur des jouets, il n'est pas rare de trouver des peluches inflammables dont les yeux mal fixés peuvent être avalés par un bébé. De même, dans l'électroménager, un robot électrique ou un grille-pain sans sécurité électrique ; des poêles au revêtement nocif. Citons encore les pièces de rechange de voitures qui ne sont pas aux normes, des alcools frelatés, des parfums ou des cosmétiques allergisants, des médicaments composés seulement de sucre, d'eau, de caféine et parfois de substances dangereuses…

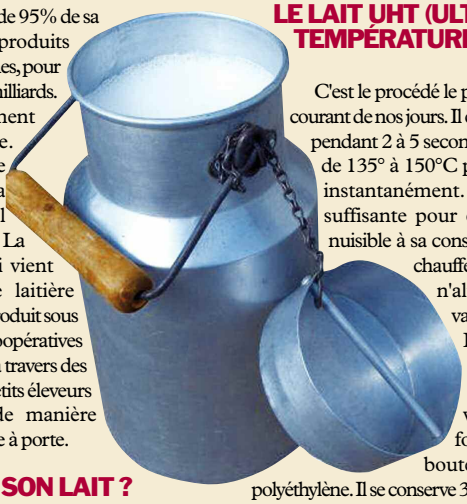
Quels sont les produits les plus contrefaits ?

A ce rayon, on y trouve de tout ou presque. Le point commun, c'est que les fabricants piratent des marques prestigieuses. Les produits concernés sont variés : des vêtements de luxe et de sport, des parfums et autres cosmétiques, des articles de maroquinerie (sacs, ceintures, porte-monnaie), de la bijouterie, de l'horlogerie et de la lunetterie ; des DVD, des jouets, des médicaments, des cigarettes, des logiciels informatiques, des téléphones mobiles et des appareils domestiques.

Consommation courante

Maurice importe 21,000 TONNES de lait annuellement

L'île Maurice importe près de 95% de sa consommation annuelle de produits laitiers, soit environ 21,000 tonnes, pour un montant dépassant Rs 2,6 milliards. Les Mauriciens consomment surtout le lait en poudre. Cependant, le lait en brique devient aussi populaire. La production de lait frais local commence à se faire une niche. La compagnie SKC Surat, qui vient d'investir dans une ferme laitière moderne, commercialise son produit sous le label Surlait. Les sociétés coopératives écoulent le lait frais pasteurisé à travers des points de vente, alors que les petits éleveurs fournissent du lait frais de manière traditionnelle, souvent de porte à porte.



COMMENT CHOISIR SON LAIT ?

Il y a principalement trois types de lait standardisé, dont les teneurs en matières grasses (M.G) sont normalement fixées par la loi. Le lait entier qui contient au moins 3,5 % de M.G, le lait demi-écrémé contenant au moins 1,5 %, voire 1,8 % de M.G et le lait écrémé qui ne contient au maximum que 0,3 % de M.G.

LE LAIT CRU

Au moment de quitter le pis (mamelle) de la vache, le lait a une température d'environ 38°C, température à laquelle il se détériore très rapidement. Le lait cru doit, dès lors, être immédiatement refroidi à 4°C dans un refroidisseur. Le froid ne tue pas les micro-organismes, il les empêche de se développer. Pour être vendu, le lait cru, appelé aussi lait de ferme, doit être conditionné sur le lieu même de production (à la ferme) et doit faire l'objet de contrôles rigoureux. Avant de le boire, il est vivement conseillé de le faire bouillir. Conservé au frigo, il doit être consommé dans les 48 heures.

Pour prolonger la conservation du lait cru, il y a différents traitements thermiques:

LE LAIT PASTEURISÉ

Il s'agit d'une méthode de conservation qui doit son nom à son inventeur: Louis PASTEUR, celui qui a découvert le vaccin contre la rage. La pasteurisation consiste à chauffer le lait pendant 15 secondes à une température d'environ 75°C puis à le refroidir. Cette méthode de chauffage modéré permet au lait de conserver son goût original tout en éliminant les germes pathogènes.

Sous emballage scellé, la pasteurisation assure au lait une durée de conservation de sept jours au réfrigérateur.

LE LAIT STÉRILISÉ

Ce traitement s'effectue en deux étapes: le lait est d'abord chauffé à environ 135°C. Après refroidissement, il est mis en bouteille, puis chauffé à nouveau pendant 10 à 20 minutes à une température variant entre 110° et 120° C. Si ce processus permet une longue conservation (plus de 6 mois), il donne au lait un goût de caramel et lui enlève une partie de ses valeurs nutritives. On recourt de moins en moins à cette technique au profit de la stérilisation à Ultra Haute Température (UHT).

LE LAIT UHT (ULTRA HAUTE TEMPÉRATURE)

C'est le procédé le plus moderne et le plus courant de nos jours. Il consiste à chauffer le lait pendant 2 à 5 secondes à une température de 135° à 150°C puis à le refroidir quasi instantanément. La température est suffisante pour éliminer tout germe nuisible à sa conservation. Le temps de chauffe très réduit permet de n'altérer ni le goût ni les valeurs nutritives du lait. Le lait est ensuite versé dans un emballage stérilisé. Le lait UHT se vend en carton sous forme de brique ou en bouteilles blanches de polyéthylène. Il se conserve 3 à 4 mois à température ambiante fraîche.

LES AUTRES TYPES DE LAIT DE VACHE :

● **Le lait aromatisé :** L'industrie laitière moderne commercialise un éventail de laits comme le lait chocolaté, le lait acidifié aux fruits, etc. Ces boissons stérilisées sont constituées exclusivement de lait, écrémé ou non, et additionnées de dérivés de fruits.

● **Le lait concentré :** Le lait concentré non sucré est obtenu par pasteurisation, puis par concentration sous vide. Après addition de stabilisateurs destinés à éviter le caillage, ce lait est conditionné et stérilisé. Le lait concentré sucré n'a, lui, pas besoin d'être stérilisé car le sucre empêche le développement des micro-organismes. Le goût sucré est obtenu par addition d'un sirop de saccharose. Il faut 2,2 litres de lait pour obtenir 1 kg de lait concentré. Dans le commerce, on trouve du lait concentré entier, demi-écrémé ou écrémé.

● Le lait en poudre : Le lait en poudre est un lait auquel on a enlevé la quasi-totalité de son eau pour n'en conserver que l'extrait sec. Il peut être fabriqué de deux manières : par atomisation. Le lait est projeté sous forme de fines gouttelettes dans un flux d'air chaud (150 à 300 C°) et sec. L'évaporation de l'eau et le refroidissement de la poudre de lait sont quasi instantanés, ce qui conduit à un produit de qualité, facilement soluble, par séchage sur cylindres. Le lait est versé continuellement et en très fine couche sur des rouleaux tournants, chauffés jusqu'à 145 C°, sur lesquels il sèche en quelques secondes. La poudre de lait est ensuite raclée et moulue. Elle est moins soluble que celle obtenue par atomisation.

Le conditionnement et la conservation du lait

Type de lait	Conservation avant ouverture de l'emballage	Conservation après ouverture de l'emballage	Conditionnement
Lait cru	48 heures au frigo doit être bouilli avant consommation	24 heures au frigo	Rien de spécifique.
Lait pasteurisé	7 jours au frigo	2 ou 3 jours au frigo	Bouteilles en verre réutilisables ou boîtes en carton en forme de prisme
Lait stérilisé	5 à 6 mois à température ambiante fraîche	3 ou 4 jours au frigo	Bouteilles en verre réutilisables ou bouteilles en polyéthylène
Lait UHT	3 mois à température ambiante fraîche	3 ou 4 jours au frigo	Carton brique (type Tetra-Pak) ou bouteilles blanches en polyéthylène
Lait aromatisé	3 mois à température ambiante fraîche	3 ou 4 jours au frigo	Carton brique (type Tetra-Pak) ou bouteilles blanches en polyéthylène
Lait concentré	12 à 18 mois	8 jours	Boîtes métalliques ou tubes
Lait en poudre	1 an au frais et à l'abri de l'humidité	• 10 jours pour le lait en poudre entier • 2 semaines pour le lait en poudre demi-écrémé • 3 semaines pour le lait en poudre écrémé	

Commerce

Ce qu'il faut savoir avant d'acheter un appareil électroménager

Suite de la page 3

Cet établissement précise même cette condition aux clients dans les papiers de vente mais malheureusement elle passe souvent inaperçue. D'où la surprise de ces clients lorsqu'un transport fee est réclamé.

Les consommateurs doivent aussi bien vérifier la qualité des produits livrés. Ils ont intérêt à exiger que la livraison soit faite pendant la journée. On sait qu'en période de pointe (vers fin décembre) certaines livraisons sont faites en début de soirée. Dans l'obscurité il est parfois difficile de remarquer des anomalies dans les produits livrés. Certes, les commerçants sont tenus à livrer des marchandises qui soient en bon état de marche et appropriées pour les utilisations futures. Cependant, il vaut mieux ne prendre aucun risque car l'achat d'un appareil électroménager représente un gros investissement et sa durabilité doit se situer entre cinq et dix ans. L'achat des appareils électroménagers est réglementé par les Electrical and Electronic Domestic Appliances (Trade Practices) Regulations de 1989. Deux autres règlements sont tout aussi étroitement liés à l'achat des appareils électroménagers, à savoir la Traders Warranty Regulation (1981) et la Hire Purchase Act de 1964.

PROTÉGÉS PAR LA LOI

Selon les provisions des Electrical and Electronic Domestic Appliances (Trade Practices) Regulations, les commerçants doivent afficher clairement les prix des produits électroménagers offerts en vente. Au cas où ils acceptent un dépôt pour un tel produit, ils doivent remettre un reçu au client. La date de livraison doit être mentionnée sur le reçu. Cette date ne doit pas dépasser quinze jours à compter du premier paiement en avance. Si le commerçant n'arrive pas à faire la livraison au bout de quinze jours le client a droit à un remboursement total.

Les règlements en vigueur stipulent que tout commerçant doit fournir autant d'informations que possible au client par rapport aux vérifications nécessaires avant l'utilisation du produit, aux méthodes d'installation, aux façons d'utilisation et aux garanties offertes. Tout produit électroménager doit être obligatoirement accompagné d'un livret d'instructions.

Ce livret doit être en anglais ou français. Le client a aussi droit à un reçu comme preuve d'achat. Le reçu doit comprendre, entre autres détails, la date de l'achat, le prix payé et le montant de toute remise au client.

Durant la période de garantie, tout client qui rapporte une défectuosité d'origine a droit à des réparations gratuites. Les réparations doivent être faites dans un délai de dix jours, faute de quoi le commerçant doit fournir un produit identique jusqu'à ce que les réparations soient complètes. Cependant, si au bout de trois mois le produit n'est toujours pas réparé, le client a droit à un remplacement du produit ou à un remboursement total.

Le commerçant est tenu à offrir un service après vente pour les produits même s'ils ne sont plus couverts par une garantie. Il doit avoir des pièces de rechange en quantité raisonnable.

Quand un client remet un produit pour être réparé, le commerçant doit reconnaître ce fait en écrit. S'il le désire, le client a droit à un service à domicile dans un délai de trois jours. Ce service n'est pas gratuit, bien évidemment, mais le client doit être informé au préalable du coût de ce service à domicile.

Dans les cas où le produit ne peut être réparé, le technicien doit informer le client de la raison de cette incapacité. Il faut savoir aussi que lorsqu'un client envoie un produit défectueux à son fournisseur, il doit être informé du coût approximatif et de la date de la livraison. Le commerçant doit aviser par voie de lettre le client quand le produit est jugé irréparable.

Les pièces de rechange doivent être disponibles dans les deux mois qui précèdent la commercialisation d'un produit au public. Toutefois, le commerçant peut ne pas avoir en stock des pièces de rechange, s'il peut établir que son fournisseur à l'étranger a cessé avec la production des pièces détachées en question.

LA TRADER'S WARRANTY REGULATION

La Trader's Warranty Regulation fait implicitement obligation à tout commerçant de garantir que le produit acheté chez lui est dans un bon état de marche. Cette provision n'est pas applicable toutefois pour des produits de seconde main ou des produits vendus lors de ventes à l'encan, de ventes par appel d'offres et de ventes sous la Hire Purchase (Credit Sales) Ordinance 1964. Elle n'est pas applicable non plus si le client a eu tout le loisir d'examiner raisonnablement le produit avant de l'acheter.

ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE

LE PORTABLE :

Est-il sans risque ?

Maux de tête, troubles auditifs, picotements de la peau, clignements oculaires, pertes de la mémoire, troubles de la concentration, bourdonnements d'oreille… Les études internationales se multiplient pour démontrer les dangers des téléphones portables.

Parmi les risques liés à l'utilisation de la technologie des ondes radio, deux sembleraient avoir une incidence directe sur notre cerveau. Les effets thermiques sont les plus palpables. En effet, l'utilisation continue d'un portable pendant 20 minutes fait augmenter la température des tissus en contact de 1° Celsius. C'est alors le cortex, la partie la plus sensible du cerveau se trouvant à proximité de l'oreille, qui absorbe cette fluctuation thermique. Deuxième danger : l'émission par l'antenne d'ondes ultracourtes de très hautes fréquences émises au niveau de l'antenne qui sont absorbées à moitié par la tête de l'utilisateur. D'après de nombreux spécialistes, il est possible, à terme, que l'ADN cellulaire soit lésé, ce qui provoquerait des tumeurs cancéreuses.

Les kits mains libres (systèmes de plus en plus répandus d'oreillette permettant de téléphoner tout en conduisant) mis récemment sur le marché font l'objet d'études aux conclusions contradictoires : augmentation de 30% des radiations absorbées par le cerveau selon une enquête britannique, réduction jusqu'à vingt fois des ondes électromagnétiques transmises vers le cerveau d'après une récente étude israélienne. Suivant une étude entreprise par WHICH, le magazine de l'Association britannique des consommateurs, les kits mains libres pourraient augmenter la transmission des ondes au cerveau. En effet, les chercheurs ont établi que le fil qui va du téléphone à l'oreille agirait comme une antenne véhiculant trois fois plus de radiations au cerveau de l'utilisateur qu'un portable utilisé classiquement

Le débat reste donc entier. L'Internet regorge d'informations sur le danger potentiel que représente le portable. En attendant, des enquêtes plus concordantes, la prudence est de mise, et un usage judicieux du téléphone portable est fortement recommandé.

Attention, menaces pour la santé

Nouilles instantanées : succulentes certes mais pouvant être nuisibles pour la santé

L'ICP recommande vivement aux consommateurs d'éviter autant que possible les nouilles instantanées qui sont toujours accompagnées d'assaisonnements, ce cocktail d'aliments représentant des risques certains pour la santé. Des études ont démontré qu'une consommation excessive de sodium est liée à une série de maladies comme l'hypertension, des problèmes cardiaques et des complications rénales.

Il est de coutume aujourd'hui chez nombre de perrsonnes de toujours opter pour des nouilles instantanées quand on rentre tard à la maison et qu'on n'a pas beaucoup de temps pour cuisiner. D'autant que petits et grands en raffolent. C'est aussi la solution quand le frigo est vide, de même que le portemonnaie.

Le revers de la médaille de ce produit à la fois pratique et apprécié est cependant inquiétant. Les nouilles instantanées contiennent peu de valeur nutritive. Le sachet d'assaisonnement est composé d'un taux très élevé de sel (sodium) et des additifs. Par contre, sa composition en éléments essentiels tels que les fibres, les vitamines et les minéraux est minime.

Les nouilles instantanées sont généralement frites, donc très riches en matières grasses (gras saturés et trans-en grande partie). Comme on le sait déjà, ces gras sont mauvais pour le cœur. Qui plus est, même si certaines nouilles sont cuites au four, elles demeurent beaucoup trop salées et trop riches en glucides, donc trop caloriques pour une simple collation ou un accompagnement.

Recensement complet de la population en 2011

Le Bureau Central des Statistiques ira de l'avant avec un recensement sur le logement et la population en 2011.Cet exercice prévu initialement pour cette année, sera donc effectué avec un an de retard. Il sera fait en deux phases distinctes : le recensement du logement du 31 janvier 2011 à juin 2011 et celui de la population à partir du 20 juin au 31 juillet 2011. Le recensement de la population sera basé sur le nombre des personnes vivantes durant la nuit du 3 au 4 juillet 2011. L'objectif principal du recensement du logement et de la population est de fournir des données à jour sur les conditions de logement, la distribution spatiale, et les caractéristiques démographiques et socio-économiques de la population mauricienne.

QUI SERA PRIS EN COMPTE DANS LE RECENSEMENT 2011 ?

Le recensement du logement énumérera tous les bâtiments, résidentiels, industriels et commerciaux, y compris les hôtels, pensionnats et les orphelinats. Les arbres fruitiers qui se trouvent tout près de ces bâtiments seront aussi comptabilisés. Le recensement de la population énumérera toutes les personnes présentes la nuit du recensement (du 3 au 4 juillet 2011) au sein de tous ménages et établissements communaux, aussi bien que les résidents habituels qui sont temporairement absents. .Le Bureau Central des Statistiques confiera la tâche de recueillir les informations à des fonctionnaires qui seront spécialement formés au préalable. Ces fonctionnaires visiteront chaque bâtiment et ménage du pays pour la collecte des informations. Ils seront munis d'une carte d'identité dûment signée par le Directeur des Statistiques.

QUEL TYPE D'INFORMATION SERA RECUEILLI ?

Recensement concernant le logement
(i) Adresse du bâtiment
(ii) Type de bâtiment
(iii) Caractéristiques du bâtiment
(iv) Caractéristiques des unités de logement
(v) Disponibilité des facilités dans les unités de logement
(vi) Disponibilité et types d'arbres fruitiers
(vii) Type de ménage
(viii) Caractéristiques du ménage
(ix) Disponibilité des équipements durables et des équipements ICT
(x) Caractéristiques des champs de culture pour les ménages concernés
(XI) Caractéristiques d'établissements commerciaux et industriels

RECENSEMENT DE LA POPULATION

(i) Caractéristiques démographiques et sociales
(ii) Caractéristiques géographiques et de migration
(iii) Éducation et formation
(iv) Caractéristiques économiques
(v) Incapacité
(vi) Fertilité

POURQUOI CE RECENSEMENT

Les chiffres de recensement sont employés couramment pour des décisions de planification. Voici quelques exemples.

● Les gens
Le nombre et l'âge de personnes concernés par le montant d'argent assigné pour une gamme de services comprenant l'éducation et les prestations de la sécurité sociale. L'information sera employée dans le cadre du plan pour les écoles et les besoins des personnes âgées.

● Logement
Les questions au sujet de votre maison aideront à évaluer la demande actuelle et future. Les besoins de logement des groupes particuliers tels que des familles avec des enfants en bas âge et des personnes âgées seront aussi identifiés.

● Emploi : La prise en compte des personnes qui travaillent dans différents domaines et secteurs d'industries en particulier permettra d'identifier les besoins de formation.

● Santé : Obtenir une image de la santé des personnes en vue d'aider les services hospitaliers.

CONFIDENTIALITÉ ASSURÉE

Toute information personnelle recueillie durant le recensement est confidentielle et ne sera pas partagée avec quiconque. A ce propos, tous les officiers travaillant pour le recensement prêteront serment devant un juge.

UN EXERCICE QUI REMONTE AU 18E SIÈCLE

L'exercice de recensement à l'île Maurice remonte au 18e siècle. Un premier recensement a eu lieu en 1735 sous la direction de Mahé de Labourdonnais. Depuis, de nombreux recensements complets ou partiels de la population ont été effectués. Cependant, le premier rapport de recensement à être imprimé remonte probablement à 1846. De 1846 à 1931, il y a eu un recensement tous les cinq ans. A partir de 1931, les recensements ont eu lieu tous les cinq à dix ans. Cependant, le recensement prévu en 1941 a dû être repoussé à 1944 en raison de la Seconde guerre mondiale. Le premier recensement d'après-guerre a eu lieu en 1952. D'autres recensements de la population auront lieu en 1962 et 1972. Le recensement prévu pour 1982 a été repoussé à 1983 en raison des élections générales. Le recensement suivant qui devait avoir lieu en 1993 a été avancé à 1990 pour satisfaire des exigences urgentes sur les caractéristiques économiques de la population. Le recensement de 2000 était le dix-septième pour l'île Maurice et le septième pour Rodrigues.

Questions au président de l'IBA et de l'ICTA

TRILOCK DWARKA

« Vers une baisse du coût de l'internet »

> Monsieur Dwarka, vous êtes le président de deux instances régulatrices, à savoir l'IBA et l'ICTA. Parlez-nous du rôle de ces deux institutions.

Je suis le Président de l'ICTA et, à ce titre, je siège au Board de l'Independent Broadcasting Authority où j'assure l'intérim au poste de Président suite au départ du titulaire depuis quelque temps déjà. L'ICTA est le régulateur indépendant des TICs, plus particulièrement de l'industrie des télécoms. Elle gère et attribue les fréquences pour les télécoms et pour la radiodiffusion ; décide, entre autres, sur les tarifs liés à la téléphonie et à l'accès à l'Internet, fixe un plan de numérotation, et gère également le Fonds de Service Universel afin de combler le fossé numérique. Un comité national créé sous l'égide de l'ICTA vient de définir un plan d'action pour combattre les cyber crimes. Depuis peu, nos fonctions sont aussi complémentaires à celles de la Competition Commission, qui est un régulateur économique qui se penche sur les questions se rapportant à la concurrence dans plusieurs secteurs. L'IBA octroie des licences aux entités de diffusion dans le secteur de l'audiovisuel et fixe les paramètres dans lesquels évoluent les chaînes de radio et de télévision à Maurice.

> Y- a- t-il un projet de fusion de ces deux institutions, comme c'est le cas dans d'autres pays?

Le monde de la communication évolue à une vitesse accélérée et nous nous trouvons de plus en plus dans une situation de convergence des technologies. L'innovation technologique est au centre des télécoms comme de l'audiovisuel avec des plate-formes de communication qui convergent sur le plan technique. D'où ce mouvement sur le plan statutaire vers la fusion des instances de régulation. A Maurice, nous y allons tout doucement. La convergence existe déjà dans une certaine mesure car l' ICTA est également l'autorité postale du pays et alloue les fréquences à être utilisées par des chaînes de radio et de télévision, alors que l' IBA s'occupe surtout de la réglementation du contenu. N'oublions pas cependant qu'il y a le modèle anglais où l'OFCOM est un régulateur avec des responsabilités touchant plusieurs secteurs alors qu'en France, il existe un modèle de coexistence avec l'ARCEP qui s'occupe de la règlementation des télécoms et des activités postales alors que le CSA est l'organisme de réglementation du secteur de l'audiovisuel.

> L'Ile Maurice figure parmi les pays de la SADC qui ont beaucoup progressé dans la mise en œuvre des directives de l'Union Internationale de Télécommunications. En clair, qu'est-ce que cela signifie?

L'UIT, l'organisme qui opère sous l'égide des Nations Unies, est l'instance suprême au niveau international, en matière de la réglementation des télécommunications et des services des TICs en général. De ce fait, L'UIT a établi 17 groupes de travail et d'études qui font des recherches sur tout ce qui touche à la réglementation des TICs, la gestion des spectres radio, la numérotation, la qualité des services, les normes au niveau des appareils et des systèmes d'exploitation des TICs, la cyber sécurité, les modèles des coûts, etc... Ces recherches culminent en des recommandations qui sont ensuite rendues publiques, et les administrations dans les différents pays, tels l'ICTA à Maurice, ont l'obligation de par les conventions et constitutions de l'UIT, d'appliquer ces recommandations. A Maurice, l'ICTA suit de très près les travaux et les recommandations de l'IUT et s'assure que les lignes directrices sont appliquées dans les plus brefs délais. En ce sens, nous avons toujours été à l'avant-plan.

> Comment faites-vous pour faire appliquer les protocoles de la SADC en matière de télécommunications?

Je crois que beaucoup a déjà été fait dans ce sens ; il y a eu l'adoption par le gouvernement, en 1998, d'un texte de loi favorisant la libéralisation du secteur des télécommunications. Ce même texte a été revu en 2001 avec la création d'un régulateur autonome, l'ICTA. En ce qui concerne les responsabilités du régulateur sous ces protocoles, l'ICTA a été appelée à diriger une équipe de travail sous l'égide de la CRASA (corps spécialisé regroupant les régulateurs de la SADC) pour harmoniser le cadre règlementaire pour les pays membres de la SADC. Nous avons également été sollicités pour l'élaboration d'un cadre d'harmonisation pour la qualité des services.

Récemment, on a fait appel à notre expérience dans le domaine de la migration vers la TNT. Nous entamerons bientôt des pourparlers pour une gestion de fréquences harmonisées et des normes au niveau des équipements dans la zone SADC.

> Le prix d'accès à l'Internet à Maurice est toujours au-dessus des moyens de beaucoup de personnes. Quel contrôle exercez-vous sur la politique des prix prônée par les pourvoyeurs de l'Internet à Maurice?

Sous l'article 31 du texte de loi de l'ICT Act, le régulateur est appelé à se prononcer sur le prix d'accès à des services des TICs en général, en réponse à une demande faite par un opérateur. Or, la loi ne nous permet pas de nous prononcer de notre propre gré. Il faut, cependant, savoir qu'avant de nous prononcer, nous sommes appelés à construire des modèles des coûts qui doivent être 'cost-oriented' en tenant en ligne de compte les lignes directrices de l'UIT. Même si on considère que les coûts de l'accès à l'Internet restent toujours au-dessus des moyens de beaucoup de Mauriciens, je dois souligner n'avoir eu que le privilège d'approuver des baisses dans ce domaine depuis que je suis à la tête du Board de l'ICTA. D'autres baisses sont à prévoir avec la politique du gouvernement, et je dois vois dire que la logique économique veut qu'avec tout accroissement de la consommation les prix baissent. N'oublions pas que les chiffres du bureau des Statistiques démontrent qu'il y a eu en 2009 une croissance de 43% au niveau du nombre des abonnés de l'Internet. Avec cette croissance et le modèle de coût mis en place, nous allons définitivement vers une autre baisse du coût d'accès à l'Internet, favorisant davantage l'accès à cet outil informatique devenu si indispensable.

> L'IBA a récemment tenu des réunions avec les stakeholders dans le cadre de l'introduction d'un code de conduite. Quels sont les objectifs poursuivis par l'IBA et dans quelle mesure fera-t-elle respecter ce code?

L'IBA estime que les licences holders, ceux détenant une licence de radio ou de télévision ont des droits mais aussi des responsabilités. Les stakeholders sont tous conscients de la nécessité d'un code de conduite, dégagé de façon consensuelle et qui pourrait être évalué constamment, afin de mieux servir l'objectif visant à consolider le rôle de l'audiovisuel au sein de notre démocratie. Nous évoluons dans un contexte difficile et délicat, dans une société pluriethnique, alors que la mondialisation nous renvoie à de nouveaux défis. Nous envisageons d'adopter ce code de conduite dans sa forme finale sous peu, avant de trouver un mécanisme pour veiller à son application de façon rigoureuse.

ICP
INSTITUTE FOR CONSUMER PROTECTION

Rédacteur en Chef :
Yousouf Jhugroo
(yousouf.jhugroo@icpmauritius.com)

L'Équipe de Conseillers
Dave Boolaukee (Juridique)
Rosida Dhookhun (Diététique et sécurité alimentaire)
Mary Muchana (Projet environnemental)
Steve King (Recherches)
Priscillah Ramphul (Marketing)
Jose Mondre (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