



Au sommaire du mensuel de novembre

Le dossier

Sauvons les clients de SFR

La situation chez SFR devient préoccupante. Les abonnés à la téléphonie mobile comme à l'internet fixe sont noyés sous un déluge de problèmes. *60 Millions de consommateurs* liste les principaux : pannes, hausses de tarifs, erreurs de facturation...

L'enquête de satisfaction exclusive que publie *60 Millions de consommateurs* confirme l'ampleur de l'exaspération : 38 % des abonnés SFR se déclarent insatisfaits – un taux très élevé pour une enquête de ce type. La proportion d'abonnés insatisfaits est seulement de 7 à 16 % chez les opérateurs concurrents.

Le palmarès des opérateurs mobile et internet. *60 Millions de consommateurs* a interrogé 6 000 consommateurs pour savoir quel opérateur satisfait le plus ses abonnés. Qualité du réseau, contenu de l'offre, efficacité de la hotline... L'enquête permet de révéler les points forts et les points faibles d'Orange, SFR, Free et Bouygues Telecom.

- **Halloween : bonbons et maquillages pour les enfants, des résultats à faire peur !**
Propylparaben, bisphénol A, phtalates, allergènes... la petite liste des horreurs. *60 Millions de consommateurs* a passé à la loupe les maquillages pour enfants, analysé des masques et étudié les étiquettes des bonbons. Les résultats ne sont pas brillants. Beaucoup trop de toxiques dans les maquillages. Il est donc recommandé de les utiliser le moins souvent possible. Certains masques ne semblent pas révéler de problème particulier, alors que d'autres contiennent du bisphénol A ou du DEHP. Quant à la composition des bonbons, les additifs foisonnent : acidifiants, gélifiants, colorants... *60 Millions* en a détecté jusqu'à huit différents dans certains paquets de confiseries. Pour Halloween un maître mot s'impose donc : VIGILANCE. Consommer des bonbons oui, mais raisonnablement, idem pour grimer les petits monstres.
- **Téléviseurs ultrahaute définition (UHD), 11 écrans de 120 à 128 cm.** Faut-il se laisser tenter par les avancées technologiques ? Pas sûr quand on sait que les contenus UHD (ou 4K) sont rares et que le visionnage de certaines chaînes TNT diffusées en faible qualité pourrait décevoir. Il est cependant possible de se faire plaisir avec des appareils à des prix abordables (la fourchette varie de 430 à 1 100 euros). A noter, la qualité sonore n'est pas à la hauteur, il est donc recommandé pour les amateurs d'associer un système audio complémentaire.
- **Les robots pâtisseries ont le vent en poupe, 60 Millions en a testé 9,** ils font gagner du temps mais avant de se lancer mieux vaut savoir ce que vous souhaitez en faire. Ils ne se valent pas tous notamment sur la facilité de lavage ou l'art de réussir les pâtes.