

BON À SAVOIR

Service
juridique
gratuit

021 310 18 20

PRIX

Grosses lacunes
dans l'affichage
10

SANTÉ

Le bisphénol A
enfin pris
au sérieux
19

SONDAGE

Le service public
inquiète
20

SITES DE RENCONTRES

Gare à vos données
personnelles!
28

Nos tests

- Matelas de camping
- Farines blanches
- Tondeuses
pour cheveux
- Balances de
cuisine

José Crapo

DOSSIER pages 20-25

Service public: le facteur ne s'arrête plus!



05

9 771424 663003

Simple comme des grillades.

Tout pour la saison des grillades –
dès maintenant chez
ALDI SUISSE



Simple comme ALDI.



Sommaire



9



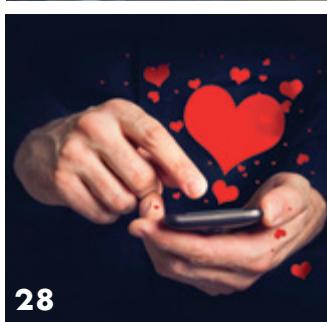
10



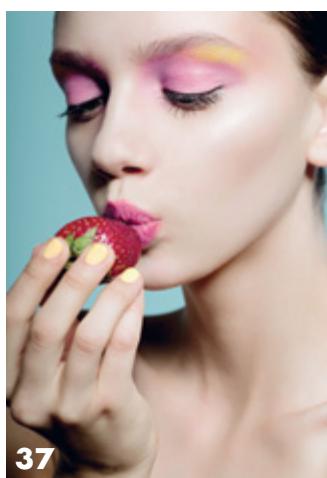
16



24



28



37

ENQUÊTES

- 9 Appels publicitaires**
Des conseils pour mieux vendre
- 10 Indication des prix**
Manquements sur l'étiquetage
- 12 Travail**
Des vacances à négocier
- 13 Litige**
Les cafouillages d'UPS
- 13 Assurances**
Couac sur les primes
- 16 Succédanés e café**
Une amertume à base de céréales
- 17 Logement**
Animaux pas toujours bienvenus
- 19 Santé**
Bisphénol A: la Suisse s'aligne, mais...
- 20 Service public**
Dédouanement payé à double
- 21 Sondage**
Le service public se dégrade
- 22 La Poste**
Les facteurs sous pression
- 24 CFF**
Une avance qui fond
- 27 Billets dégriffés**
Détenteurs de l'AG oubliés
- 28 Sites de rencontres**
Exploitation inquiétante des données
- 31 Commerces**
Garantie prix bas et tracas
- 32 Santé**
Quid des lunettes bon marché?
- 37 Diététique**
La fraise en vedette
- 41 Amplificateurs**
Petit guide pour les profanes

RUBRIQUES RÉGULIÈRES

- 5 En bref**
- 8 De qui se moque-t-on? / Chapeau!**
- 10 En bref**
- 33 Conseils juridiques**
- 38, 39 En bref**
- 38 Kiosque conso**
- 39 Le juge a dit**
- 45 Les tests des autres**
- 45 Vu pour vous**
- 46 Courrier des lecteurs**
- 47 Sur le web**

TESTS

- 6 Matelas de camping**
Gare à ceux qui se dégonflent!



- 14 Farines blanches**
Le bio fait la différence

- 34 Tondeuses pour cheveux**
L'efficacité pour moins de 50 fr.



- 42 Balances de cuisine**
Une précision qui rassure

EN UNE

- 22 Service public**
Le facteur ne s'arrête plus!



José Crepo

Impressum**Service abonnements**

CP 240, 1001 Lausanne
④ 021 310 01 37
Fax 021 310 01 39
E-mail: abo@bonasavoir.ch

Abonnement

11 numéros: 35.50 fr.
22 numéros: 66 fr.
Vente en kiosque: 4.50 fr.

Directrice, rédactrice en chef

Zeynep Ersan Berdoz

Rédacteur en chef adjoint

Yves-Noël Grin

Rédaction

Vincent Cherpillod

Loïc Delacour

Martine Dutruit

Chantal Guyon

Claire Houriet Rime

Sébastien Sautebin

Bernard Utz

Ont collaboré à ce numéro

Lukas Bertschi

Joël Cerutti

Annick Chevillot

José Crespo

Camille Degott

Doris Favre

Fiami

Christophe Inaebnit

Andreas Schildknecht

Dominique Schütz

Gery Schwager

Dan Steiner

Simon Tschopp

Julia Wyss

Mise en pages

Noémie Arrigo

Correction

Christiane Droz

Permanence juridique

④ 021 310 18 20

Tous les jours de
9 h à 11 h et de 13 h à 15 h

Silvia Diaz

Kim Vallon

Barbara Venditti

Secrétariat de rédaction

Av. de la Rasude 2

CP 150, 1001 Lausanne

④ 021 310 01 36

Tous les jours de 8 h à 18 h (17 h vendredi)

Fax 021 310 01 39

www.bonasavoir.ch

E-mail: info@bonasavoir.ch

Lidia Brandalise

Sylvie Exquis

Emilie Lehmann

Chantal Pelet

Marketing

Armelle Colangelo

armelle.colangelo@bonasavoir.ch

Publicité

Ki Média S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

④ 021 310 18 21

roger.grossmann@kimedia.ch

CP 75, 8024 Zurich

④ 044 253 83 53

anzeigen@kimedia.ch

Imprimerie

Swissprinters AG,

4800 Zofingen

Imprimé en Suisse, sur du papier
labelisé FSC (CO 21036) et
emballé dans un film en
polyéthylène non polluant.

Editeur

Editions Plus S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

Lectorat

401 000 (MACH Basic 2016-1)

© Reproduction autorisée uniquement avec
l'accord écrit de l'éditeur, tout comme l'utilisation
de nos tests et articles à titre publicitaire.

Editorial

Merci à vous, nos fidèles lectrices et lecteurs



Martine Dutruit

Les consommateurs lisent-ils plus que la moyenne? Oui, révèlent clairement les derniers chiffres publiés par l'Institut REMP dans son enquête MACH Basic 2016-1. Les résultats de cette étude confirment que, dans un climat économique morose pour la presse en général, l'information conso gagne du terrain! *Bon à Savoir* passe ainsi de 361 000 à 401 000 lecteurs par numéro. Et, constat tout aussi réjouissant, la fréquentation du site internet bonasavoir.ch connaît une hausse significative.

Toute l'équipe vous remercie de votre fidélité et continue à vous informer avec enthousiasme sur les sujets qui vous touchent au quotidien. Ainsi, dans le numéro que vous tenez dans les mains, nous décryptons différentes tromperies qui jalonnent votre parcours de consommateurs. A commencer par les grandes surfaces qui, sans scrupules, sortent parfois de la légalité pour faire miroiter des «actions» qui n'en sont pas (*lire pages 10-11*). Nous révélons également les limites et les réels objectifs de la «garantie prix bas» proposée par certaines enseignes (*lire page 31*).

Et vos grands enfants, arrivés à l'âge adulte, n'échappent pas aux démarcheurs sans scrupules également. Vouserez (*page 9*) les agissements bien rodés d'une société qui prétend leur offrir de simples conseils.

Tout aussi malheureuses, les méthodes appliquées par les CFF avec les «billets dégriffés», censés répondre aux exigences de Stefan Meierhans, le surveillant des prix. Destinée à restituer aux usagers les recettes engrangées par le trafic longue distance, cette opération n'atteint pas sa cible et ne profite pas à tous les usagers... Les explications sont à lire à la page 27 ainsi que dans le commentaire (*en page 23*) en lien avec l'initiative populaire «En faveur du service public» dont – une fois n'est pas coutume – nous sommes partie prenante et pour laquelle nous vous invitons à voter **OUI le 5 juin prochain**.

Zeynep Ersan Berdoz
Directrice, rédactrice en chef



Les hackers redoublent d'énergie

Marguerite Magnin a reçu un courriel envoyé par l'Office fédéral de l'énergie (OFEN) lui annonçant le remboursement d'un prélèvement effectué à double. Surprise, elle l'a envoyé directement à la corbeille. Bien lui en a pris, car il s'agissait d'une tentative de phishing, comme l'indique une alerte publiée sur la page d'accueil du site de l'OFEN depuis l'été 2014 déjà. Selon l'office, la version de 2016 de cet e-mail est même de meilleure qualité, car les fraudeurs ont amélioré le contenu du message et corrigé des erreurs de français (pas toutes!). Ces tentatives de hameçonnage ont pour objectif d'entraîner l'internaute vers un faux site, sur lequel il est invité à introduire diverses informations confidentielles. Rappelons que, quel que soit le site, il ne faut jamais entrer le code PIN d'une carte bancaire. Ni le code de sécurité à trois chiffres (inscrit au dos des cartes de crédit) dans le cas du remboursement d'un tiers. *vic*

BONUS WEB Retrouvez un catalogue des messages frauduleux les plus courants sur bonasavoir.ch ➤ Services ➤ Alertes conso.

L'utilité du papier

Au fil des années, les documents officiels s'accumulent et finissent par prendre beaucoup de place. Une lectrice vaudoise se demande s'il est nécessaire de garder les originaux quand on prend la peine de les numériser. Pour les papiers qui ont une importance moindre, l'absence d'original est évidemment moins problématique. Mais s'ils devaient, un jour, être produits en justice, il n'est pas impossible que le destinataire ou le tribunal conteste leur validité. Il est, en revanche, recommandé de conserver les pièces contenant une signature manuscrite. Dans tous les cas, si c'est l'entreprise ou l'autorité elle-même qui vous envoie un document sous forme numérique, sa validité ne pourra pas être remise en question. *bu*



LE «CODE SALADE» ENFIN DÉCRYPTÉ

Les grands distributeurs n'indiquent pas toujours les dates de l'emballage et de la péremption sur les fruits et légumes non transformés vendus sous plastique. «Mais que signifie le code «L-106» qui figure depuis peu sur certaines salades vendues par Migros, après la mention "Emballé le"?» se demande l'une de nos lectrices genevoises. «Il n'est pas destiné au client, mais à la logistique», explique le porte-parole du géant orange, Tristan Cerf. Qui révèle toutefois que les deux premiers chiffres qui suivent le «L» (pour «Lot») indiquent la semaine de l'année, et le troisième le jour de la semaine. En l'occurrence, la salade avait donc été emballée le 6^e jour de la 10^e semaine, soit le samedi 12 mars. Chez Migros, cette notation ne concerne toutefois que les fruits et légumes emballés importés de l'étranger. *vic*



INTOXICATION À LA PATATE

«Peut-on encore consommer des pommes de terre ou des oignons qui ont germé?» demande une fidèle lectrice de notre magazine. Selon Kerstin Zuk, collaboratrice spécialisée en alimentation à la Ligue suisse contre le cancer, les parties qui prennent une couleur verte lorsqu'elles sont exposées à la lumière ainsi que les germes contiennent de la solanine. Cette substance est

toxique, mais en grande quantité. «Il faudrait manger près de deux kilos et demi de pommes de terre présentant des taches vertes pour voir apparaître des symptômes d'intoxication», précise la spécialiste. Si l'on coupe les zones présentant des germes et des taches vertes, on peut consommer sans risque le reste du tubercule. De leur côté, les germes d'oignons ne produisent pas de solanine. Si cela vous chante, vous pouvez donc manger sans risque la pousse et les tiges vertes. *seb*

Un emballage à la noix

En dégustant une tablette de *Chocolat au lait extra-fin* de la marque Frey vendue à Migros, un lecteur allergique aux fruits à coque ne s'attendait pas y trouver des noisettes. Une fois ses médicaments avalés et son souffle retrouvé, il constate que la liste des ingrédients précise «noisettes moulues». Pourquoi, se demande-t-il, l'information n'est-elle pas donnée plus visiblement sur le paquet? Martina Bosshard, porte-parole de Migros: «La majorité des personnes souffrant de cette allergie savent que de nombreux produits à base de chocolat peuvent contenir des noisettes comme ingrédient ou sous forme de traces.» Pour l'enseigne, nul besoin de modifier l'emballage! Avis que ne partage pas du tout Georg Schäppi, directeur du Centre d'allergie suisse. *bu*

prudov

MachineHeadz



Un sommeil profond en pleine nature

MATELAS DE CAMPING La majorité des modèles est de bonne qualité. Mais certains se dégonflent vite ou se détériorent facilement. Lukas Bertschi / bu

Ce n'est pas pour soigner ses lombaires que l'on fait du camping. Quiconque ayant déjà installé son sac de couchage sur une racine mal placée reconnaîtra l'avantage de s'équiper d'un bon tapis. Pour savoir lesquels rendent les nuits à l'extérieur les plus agréables, nous en avons confié douze à un laboratoire. Outre le confort et la facilité d'utilisation, les experts se sont aussi intéressés à la perte d'air, la robustesse, l'isolation thermique, l'adhérence et l'étanchéité des différents modèles. De plus, dix scouts les ont testés en conditions réelles (lire «Les critères du test»).

UN RÉVEIL AU SOL

Le meilleur produit est le *Tapis*

autogonflant 3.8 cm de la marque 46° N vendu 59.90 fr. Il est confortable, que ce soit sur un sol dur ou sur des pierres, et il est facile à remballer. Le *Wolfmat Base* de Jack Wolfskin obtient globalement les mêmes résultats. Il est en revanche presque deux fois plus cher: 109 fr.

L'unique matelas globalement insuffisant est le *Meru Tera M* vendu par les magasins Transa. Seize heures après avoir été gonflé, il avait déjà perdu plus de 30% de son air. L'enseigne explique qu'il est surtout prévu pour l'été. Il était évident, selon elle, qu'il ne pouvait pas atteindre la qualité d'un produit plus onéreux. Vendu 59 fr., il est pourtant à peine moins cher que le gagnant du test.

QUAND LES SCOUTS SUENT...

C'est en examinant les résultats dans le détail que les forces et les faiblesses des modèles apparaissent au grand jour. Ainsi, on constate que le *Siesta* de Easy Camp n'est pas aisément manipulé. Les scouts l'ont trouvé éprouvant à gonfler et difficile à dégonfler pour l'emballage. Sur ce dernier point, les experts du laboratoire sont moins négatifs. Le tapis le plus facile à vivre est le *Mammut Slidestop* qui dispose d'une valve de gonflage très ergonomique. Les scouts ont, de plus, apprécié de pouvoir le ranger aussi rapidement que facilement.

De son côté, le *SIM 3.8 M Isomatte* d'Exped s'est distingué par sa robustesse. Qualité qui ne ca-



ractérise pas le Thermarest *Evolite Regular* qui a flanché au test de l'abrasion: sa surface inférieure était usée et le tissu était, par endroits, complètement effiloché. Il ne résiste pas non plus bien aux éléments pointus. D'après Thermarest, l'explication tient à la volonté de la compagnie de proposer un modèle léger. Le polyester utilisé dans ce but est alors moins résistant que les matériaux des autres produits de la marque.

UNE GRANDE SOIF

Sur le critère de l'étanchéité, les experts ont relevé de gros écarts.



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à Savoir»

De 5.5 à 6.0 pts = Très bon ☺☺☺

De 4.8 à 5.4 pts = Bon ☺☺

De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant ☺

De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant ☹

Moins de 2.5 pts = Mauvais ☹☹



MARQUE	46° N	JACK WOLFSKIN	KTEC	MAMMUT	EXPED
Désignation	Tapis autogonflant 3.8 cm	Wolfmat Base	Self-Inflating Mat Comfort	Slidestop	SiM 3.8 M Isomatte
Acheté chez	Ochsner Sport	Commerce spécialisés	Athleticum	Commerce spécialisés	Bergzeit.ch ^[2]
Prix payé	59.90 fr.	109.00 fr.	89.90 fr.	140.00 fr.	68.90 fr. ^[3]
Epaisseur	3,8 cm	4 cm	5 cm	3,3 cm	3,8 cm
Dimensions ouvert	184,5 x 51 cm	183 x 50,5 cm	196,5 x 65 cm	182,5 x 50,5 cm	184 x 50,5 cm
Dimensions rangé	44 x 54 x 14 cm	66 x 28 x 24 cm	54 x 29 x 16 cm	54 x 26 x 20 cm	60 x 28 x 21 cm
Poids	836 g	938 g	1617 g	742 g	898 g
1. Confort	35%⁽¹⁾	5.0	5.5	4.7	5.0
2. Pression	25%⁽¹⁾	5.5	4.7	5.0	4.9
3. Manipulation	15%⁽¹⁾	5.3	4.8	5.4	4.4
4. Robustesse	10%⁽¹⁾	4.9	4.7	5.0	5.2
5. Isolation	5%⁽¹⁾	4.8	5.4	4.5	4.8
6. Adhérence	5%⁽¹⁾	4.5	4.6	6.0	5.3
7. Etanchéité	5%⁽¹⁾	5.9	3.9	5.9	4.3

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

Si la note est identique, classement selon le prix.

5.2 ☺☺

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

5.2 ☺☺

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

5.0 ☺☺

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

5.0 ☺☺

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

4.9 ☺☺

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale. ⁽²⁾ Site uniquement en allemand. ⁽³⁾ Comprend les frais de port. Egalement disponible chez: ⁽⁴⁾ Coop



En détail

Les critères du test

Le laboratoire allemand PZT de Wilhelmshaven a testé les douze matelas selon sept critères.

1. Confort: 35%

Trois experts ont testé les matelas en position couchée dans une salle du laboratoire. Dix scouts ont effectué le même exercice en forêt.

2. Pression: 25%

Le laboratoire a mesuré la perte de pression seize heures après le gonflage.

3. Manipulation: 15%

Le tapis se gonfle-t-il correctement? Faut-il souffler fort? Le matelas se déploie-t-il et se remballe-t-il facilement?

4. Robustesse: 10%

Résistance des deux côtés du matelas à 1000 frottements de papier de verre et à la perforation d'une

aiguille. La facilité de nettoyage a également été testée.

5. Isolation: 5%

Les experts ont placé les tapis sur une plaque d'aluminium à 0°C. Ils ont ensuite mesuré l'évolution de la température sous et sur le matelas pendant une heure.

6. Adhérence: 5%

Les matelas ont été posés sur une planche recouverte d'une toile de tente. A partir de quel degré d'inclinaison est-ce que les tapis glissent-ils?

7. Etanchéité: 5%

Le laboratoire a simulé une pluie à l'aide de jets d'eau. Les matelas ont ensuite été mis à l'air frais durant dix minutes et ils ont été essuyés avec une serviette. La différence de poids a finalement été calculée.

Le Ktec *Self-Inflating Mat Comfort* a, par exemple, absorbé beaucoup d'eau: son poids était près de 10% plus élevé après avoir été arrosé. Il a fallu plusieurs heures avant qu'il ne soit de nouveau sec. Sur le vainqueur du test, de la marque 46°N, l'eau s'est contentée de perler.

Notons encore que le *Slidestop* de Mammut porte bien son nom, puisque c'est celui qui adhère le mieux au sol. Même sur une pente de 30 degrés, il reste en place!

TROUVER TAPIS À SON DOS

Si l'on excepte le Meru, tous les matelas ont obtenu une appréciation

finale assez proche. Il est donc important de faire son choix en tenant compte de l'usage que l'on compte faire d'un tel accessoire. Le Ktec est, par exemple le plus confortable du lot, mais c'est aussi le plus lourd à emporter avec soi: 1,6 kg. A l'inverse, le Mammut *Slidestop* et le Kaikkiala *Kevo 3.8 M* sont légers – moins de 750 g – mais pas aussi moelleux. Pour alléger encore un peu plus son paquetage, le Thermarest *Evolite Regular* (530 g) est le plus indiqué. Mais, au vu des résultats qu'il a obtenus dans les tests techniques, il n'est pas vraiment conseillé pour un usage intensif.



KAIKKIALLA	TREVOLUTION	THERMAREST	GRAND CANYON	EASY CAMP	THERMAREST	MERU
Kevo 3.8 M Transa.ch ⁽²⁾ 119.90 fr. 3,8 cm 184 x 50,5 cm 54 x 29 x 20,5 cm 713 g 4.6	Camp 3 SportXX 59.90 fr. 3 cm 187,5 x 51,5 cm 47 x 68 x 17 cm 1030 g 4.3	Trail Lite R SportXX 79.80 fr. 3,8 cm 183 x 50 cm 59 x 28 x 18,5 cm 807 g 4.6	Cruise 3.0 MP Campz.ch ⁽²⁾ 48,90 fr. 3 cm 184,5 x 56 cm 63 x 31 x 24 cm 1070 g 4.6	Siesta Glaxus.ch ⁽⁴⁾ 54.40 fr. 5 cm 200 x 60,5 cm 56 x 64 x 16 cm 1607 g 4.3	Evolite Regular SportXX ⁽⁵⁾ 139.00 fr. 5 cm 183 x 51,5 cm 49 x 26 x 19 cm 530 g 5.1	Tera M Transa.ch ⁽²⁾ 59.00 fr. 2,5 cm 181,5 x 51,5 cm 61 x 29 x 23 cm 965 g 4.1
5.4	5.0	4.9	4.7	4.2	4.1	1.9
5.0	4.9	4.7	4.8	4.2	4.9	4.3
4.9	5.0	4.9	4.9	4.7	3.8	4.9
4.5	4.8	3.9	4.5	5.7	3.9	4.8
5.1	4.6	4.8	5.1	4.6	4.7	4.5
4.7	5.9	4.7	5.3	5.9	4.3	5.9
4.9	4.8	4.7	4.6	4.6	4.6	3.8
+	+	+	+	+	+	-

CHAPEAU!**ÇA FLEURE LE FAIR-PLAY**

Un bon cadeau qui n'est plus bon à rien, c'est frustrant. Alexandre Guignard, d'Ayent (VS) l'a appris à ses dépens en se voyant refuser un coupon de 50 fr. au Garden center André-fleurs, à Assens (VD). Motif? Sa validité était échue depuis quatre mois. Notre lecteur n'a pas manqué de faire part de sa déception en adressant un courrier à l'entreprise. Avec succès, puisque son directeur, Thierry Pahud, a pris la peine de lui répondre en lui joignant un nouveau bon de 50 fr.

VOL ASSUMÉ À DEUX

Vera Belarbi-Kloser n'a jamais reçu la marchandise qu'elle avait commandée chez Veillon. La maison de vente par correspondance a fait des recherches auprès de La Poste qui démontraient que le colis avait été glissé dans sa boîte aux lettres le 17 mars dernier. Les deux parties ont donc conclu que l'objet avait été

dérobé. «Nous ne sommes plus responsables, car la distribution du paquet a été effectuée correctement. Et nous n'avons pas d'assurance pour ce genre de cas», a déclaré Veillon dans un premier temps. Mais la firme a finalement accepté la proposition de notre lectrice de couper la poire en deux en ne lui facturant que 50% de la marchandise.

INTERVENTION OFFERTE

En début d'année, Magali Kobza, de La Chaux-de-Fonds, a fait intervenir un réparateur Miele pour un problème sur son lave-vaisselle. Comme l'appareil avait été acheté en octobre 2012, plus aucune garantie ne couvrait d'éventuelles avaries. Notre lectrice a néanmoins trouvé que la note était salée (250 fr.) pour la toute petite pièce qui a dû être changée. Elle l'a fait savoir au Service après-vente de Miele qui a tout bonnement annulé la facture. *yng*

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**UN CARTON À 90 BALLES**

C'est sur le site d'Interdiscount qu'Olivier P. Beroud a opté pour un système d'enceintes 5.1 de la marque Sonos d'une valeur de 1929 fr. Il a ajouté à sa commande un pont sans fil (119 fr.) ainsi qu'un lecteur audio réseau (449 fr.) qu'il pensait indispensable à son installation. C'est en ouvrant les cartons qu'il s'est rendu compte que le dernier article n'était pas nécessaire. Il a donc pris soin de refermer l'emballage en ne touchant ni au plastique de protection ni au sachet scellé qui contenait les câbles. Il a ensuite renvoyé l'appareil en suivant les instructions d'Interdiscount. L'enseigne a accepté de reprendre l'article, mais en retenant 89.90 fr.! «Interdiscount doit contrôler tous les appareils retournés. Cela occasionne des frais de contrôle. De plus, l'emballage avait été ouvert, ce qui ne permet plus de vendre l'appareil comme neuf. Le Service clientèle a estimé que la décote était de 20%», justifie sa porte-parole, Nadine Käser. Un traitement certes conforme aux conditions générales, mais pas fair-play pour deux sous. *yng*

Publicité



Consultation & Vols gratuits*



Économisez de 50% à 70%
sur votre traitement à Budapest

CLINIQUE DE RÉFÉRENCE DEPUIS 1996

“La meilleure clinique dentaire européenne en 2015”



* sous certaines conditions.



Kreativ Dental Suisse
Web: www.kreativdentalclinic.eu

E-mail: info@soins-dentaires-hongrie.fr
T: 0800-562-723 (gratuit) T (mobile): +33 6 07 76 87 91

Quand Info Jeune démarche

APPELS PUBLICITAIRES La société Info Jeune prétend offrir de simples conseils aux jeunes qui démarrent dans la vie. Dans les faits, elle tente surtout de leur faire contracter diverses assurances. *Chantal Guyon*

«**E**tre à l'écoute des jeunes est une priorité pour nous. Nous vous réservons un accueil privilégié», vante le site infojeune.ch. Une maman fribourgeoise y a cru. Mais, elle a rapidement déchanté.

Récemment, elle reçoit un appel d'une dame – qu'on nommera Murielle – qui dit travailler pour la société Info Jeune et veut s'entretenir avec son fils, âgé de 20 ans. Comme celui-ci est absent, la mère de famille s'informe de la raison de cet appel. L'interlocutrice lui explique qu'elle souhaite proposer au jeune homme des conseils en rapport avec la gestion de son budget, de ses impôts et de sa prévoyance notamment. Convaincue par ces nobles intentions, notre lectrice encourage alors son fils à fixer un rendez-vous avec Info Jeune.

PAS DE CONSEILS MAIS UNE ASSURANCE

Le jour J, notre lectrice prend congé pour être présente au moment de la rencontre à son domicile. Quand la sonnette retentit, elle pense ouvrir la porte à Murielle. Que nenni! Elle trouve «un jeune homme muni d'un attaché case» derrière la porte. Et, il est là pour proposer une assurance 3^e pilier à son fils. Interloquée, elle décide donc de mettre un terme à



l'entretien, séance tenante. «A aucun moment, on ne m'a fait comprendre qu'Info Jeune m'envoyait un courtier pour vendre une assurance à mon fils», s'énerve-t-elle.

Le site internet de l'entreprise n'est pas plus explicite. Il propose des conseils dans le domaine des assurances et des impôts mais aussi dans celui des addictions, des voyages, des animaux de compagnie ou encore de l'esthétique et des soins. Le tout agrémenté d'un soupçon de liens commer-

ciaux et du numéro de téléphone d'Info Jeune ainsi que d'un formulaire de contact.

DÉMARCHAGE DÉGUISÉ

L'annuaire téléphonique, lui, est on ne peut plus clair: Info Jeune est recensée comme un centre d'appels certifié par callnet.ch, l'association de la branche des call centers de Suisse. En clair, c'est une société qui pratique le démarchage téléphonique. Et, ce n'est pas tout. Elle semble égale-

ment liée au groupe AD Conseils qui est, lui, membre de l'alliance des courtiers Swiss Risk Care. Entité qui se définit comme le leader suisse romand dans les domaines du courtage en assurances et de la prévoyance notamment.

Info Jeune se livre ainsi à la prospection par téléphone (*lire encadré*). Or, en tant que centre d'appels certifié par callnet.ch, l'entreprise est censée respecter le code moral instauré par cette association en 2008. Laquelle précise qu'«au début de chaque appel, l'agent doit décliner son nom, la raison sociale du mandant ainsi que la raison de son appel».

Eclairage

Harcèlement en toute impunité

Les moyens légaux pour se débarrasser des appels publicitaires non sollicités sont inefficaces. Ainsi, moult sociétés ne respectent pas l'astérisque dans l'annuaire, bien que cette pratique soit illégale au sens de la loi sur la concurrence déloyale depuis le 1er avril 2012.

Le Secrétariat d'État à l'économie (Seco) n'a pas le pouvoir de faire rentrer les démarcheurs dans le rang, puisqu'il n'est pas habilité à bloquer un numéro de téléphone. Pas plus qu'il n'est autorisé à s'enquérir de l'identité de l'appelant lorsque celui-ci reste anonyme. Ce qui est souvent le cas d'ail-

leurs, les appels provenant souvent de l'étranger et les numéros de téléphone étant la plupart du temps falsifiés. Et, pour ne rien arranger, son droit d'intervention «est limité aux cas dans lesquels des intérêts collectifs sont lésés, ce qui suppose un certain nombre de personnes concernées». Le salut pourrait venir de la révision de la loi sur les télécommunications, en consultation jusqu'au 31 mars dernier. Elle prévoit la possibilité de filtrer les appels non désirés et d'interdire aux centres d'appels d'utiliser des numéros qui ne figurent pas dans l'annuaire.

MANQUE DE MOYENS

Interpellée, Info Jeune estime avoir fait son travail correctement. «Nous proposons une séance d'information aux jeunes, afin de les sensibiliser aux pièges financiers du système social suisse. Nous ne forçons absolument personne à souscrire une assurance! Et nous exigeons que les parents soient présents au moment de l'entretien. Nous sommes parfaitement transparents.» Ce que l'expérience de notre lectrice est loin d'attester.



Xavier Arrouet

British Airways n'accompagne plus les enfants

La compagnie aérienne britannique ne s'occupe plus des petits voyageurs de moins de 12 ans qui embarquent seuls, sauf pour les vols déjà réservés. Leur famille devra donc les chaperonner elle-même, les jeunes passagers devant obligatoirement voyager avec un accompagnateur de 16 ans au moins. British Airways justifie sa décision par la diminution drastique des demandes. Les autres compagnies européennes, à l'exception d'easyJet, maintiennent, pour l'heure, ce service pour les enfants. L'âge de prise en charge se situe généralement entre 5 et 12 ans (14 ans à KLM), pour un prix variant entre 50 € et 70 € par trajet en Europe, entre 80 € et 120 € sur les longs-courriers. Ces tarifs s'additionnent pour les vols avec escale. *chr*

UN BABY-SITTER EN LIGNE

La Croix-Rouge suisse (CRS) propose le nouveau portail babysitter.redcross.ch/fr qui établit un lien direct entre les parents et les baby-sitters ayant suivi ses cours. Une fois leur formation terminée, ces derniers ont un profil en ligne et peuvent répondre aux petites annonces publiées. De leur côté, les parents voient aussi leur identité vérifiée. Passé ce cap, ils peuvent poster une annonce ou approcher directement un baby-sitter. Une taxe fixe de 30 fr. est encaissée pour le premier contact. Les tarifs horaires dépendent de différents critères, comme l'âge, l'expérience, le nombre de bambins à garder, etc. Selon les recommandations de la CRS, les jeunes de 13 à 15 ans peuvent exiger entre 6 fr. et 9 fr./heure, ceux de 16 à 19 ans entre 10 fr. et 15 fr./heure pour la garde de deux enfants. *chr*



Andrea Coggiari

Voiture emboutie, pas toujours droit au taxi

Un malheur n'arrive jamais seul: qui voit son véhicule démolie par la faute d'un autre automobiliste doit souvent patienter plusieurs jours afin d'en obtenir un nouveau. Pour avoir droit à une voiture de location pendant ce temps, il faudra prouver à la RC du fautif qu'on ne peut s'en passer, que ce soit pour le travail, afin de remplir ses obligations familiales ou parce qu'on habite dans un lieu sans transports publics. Attention: les assureurs estiment que le problème devrait être réglé en une dizaine de jours. Les choses sont plus simples pour le titulaire d'une casco complète, car ce genre de police prévoit souvent le remboursement du véhicule de remplacement. La compagnie se retournera, ensuite, vers la RC du fautif, s'il y a lieu. *chr*

A la chasse aux entourloupes

INDICATION DES PRIX Pas facile de comparer le coût de plusieurs denrées alimentaires, lorsque le prix au kilo n'est pas indiqué. Bien qu'obligatoire, il disparaît de plus en plus souvent des rayons! *Vincent Cherpillod*

POUR PRO DU CALCUL MENTAL
Les grands distributeurs ont plus d'une corde à leur arc afin d'inciter leur clientèle à craquer pour des produits plus coûteux qu'ils ne l'imaginent. Ainsi, une lecture trop rapide des étiquettes peut s'avérer trompeuse: vendus à des prix proches de ceux de leurs voisins, les articles les plus chers sont souvent conditionnés en plus petite quantité. Heureusement pour le consommateur, la loi lui offre la possibilité de comparer, car les commerçants sont contraints d'indiquer le prix unitaire des marchandises, c'est-à-dire au kilo ou au litre, hormis certaines exceptions (*lire encadré*).

Lors de nos précédentes enquêtes dans les magasins, nous avons toutefois constaté qu'ils sont nombreux à «oublier», ici ou là, cette obligation légale. Pour en avoir le cœur net, *Bon à Savoir* a fait des pointages chez les deux leaders du marché, Coop et Migros, afin de relever des exemples d'étiquettes ne respectant pas la loi. Et la «pêche» s'est avérée fructueuse: un ou deux passages dans une succursale des deux géants choisie au hasard ont suffi pour débusquer des dizaines d'exemples d'articles vendus sans indication de leur prix au kilo, voire parfois sans prix du tout! Dans certains cas, les distributeurs profitent des largesses de la réglementation.

Mais, pour les autres, il s'agit d'une infraction claire à l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP). La succursale visitée présentait également un étal entier de biscuits HUG sans la moindre indication de prix. Interpellée par nos soins, Coop reconnaît platement ses torts, tout en précisant que la faute en incombe aux gérants des succursales que nous avons visitées. Elle promet de les sensibiliser, afin qu'ils respectent ses directives, notamment lorsque les marchandises sont vendues hors de leur rayon,



Johann Lüzenegger

dans les bacs disposés au centre des allées. Pourtant, il ne s'agit pas seulement d'un problème de succursale, car ces erreurs ont été constatées dans plusieurs magasins des cantons de Vaud et du Valais.

Quant à Migros, elle reconnaît également que l'absence du prix unitaire est anormale et contre-vient à la loi, sauf dans certains cas où elle est sauvée par ses exceptions (barquettes de 125 et de 200 g – lire encadré). «Mais ces omissions sont involontaires, ajoute son porte-parole Tristan Cerf. Nous allons au plus vite les corriger partout où elles sont effectivement apparues, même s'il n'est pas exclu qu'il ne s'agisse que de cas isolés.» On constate pourtant que, nulle part sur les panneaux noirs standardisés qui mentionnent le prix des fruits et légumes, un emplacement destiné à accueillir le prix au kilo n'est resté vide. Là non plus, il ne peut donc s'agir d'un oubli ponctuel d'un gérant de filiale.

LES TRUCS & ASTUCES DES GRANDS DISTRIBUTEURS

Il n'est pourtant pas nécessaire d'enfreindre la loi pour brouiller les pistes et rendre plus délicates les comparaisons de prix! Les techniques suivantes font partie des préférées des magasins.

► Au kilo, puis aux 100 grammes
À la place du prix au kilo d'un article, il est autorisé de l'indiquer aux 100 g (voire au gramme). Et même d'alterner les deux dans le même rayon. Ainsi, les magasins ne se privent pas d'afficher, côté à côté, un prix de 2.20 fr.

pour des bananes et de 1.95 fr. pour des fruits de la passion. Le hic: pour ces derniers, il s'agit du prix aux 100 g et non au kilo.

→ **Fausses actions**

Habituellement, les produits placés dans les bacs, au centre des allées, sont en action. Mais pas toujours. De plus en plus souvent, ils sont mélangés avec des articles ornés des labels «Actuel» (Coop) ou «De saison» (Migros). Or, malgré la couleur orange de ces marquages, il ne s'agit absolument pas de produits dont le prix a été baissé! Quant à savoir pourquoi des madeleines (Migros) ou des chipolatas (Coop) sont «de saison» ou «actuelles» en avril plutôt qu'en juin ou en septembre, le mystère demeure...

→ **Prix de gros**

Qui n'a jamais craqué pour un gros paquet de branches de chocolat ou de saumon fumé vendu avec un joli rabais de 50%? Les plus attentifs l'auront remarqué: en réalité, ces articles ne sont jamais vendus sous cette forme au prix de base indiqué. La réduction mentionnée est, en fait, calculée par rapport au prix de l'emballage traditionnel du même produit, plus petit et présent dans les rayons tout le reste de l'année. Autrement dit, il ne s'agit que d'un rabais de quantité, exactement comme un gros pot de chocolat à tartiner coûte moins cher au kilo qu'un petit.

Les lessives, elles aussi, sont souvent concernées par cette pratique qui flirte avec les limites de la réglementation sur les prix soldés.

***** *En détail* *****

Une loi pourtant permissive

L'obligation d'indiquer le coût au kilo, inscrite dans l'ordonnance sur l'indication des prix, tolère de nombreuses exceptions, dont les magasins ne manquent pas de profiter. Ainsi, il n'est pas obligatoire de le donner dans les cas suivants.

- Si le prix aux 100 g est indiqué, ou tout autre multiple décimal du kilo (lire «Trucs & astuces» ci-contre).
- Lorsque les articles sont vendus à la pièce, par exemple: une mangue, un croissant, six œufs.
- Lorsque les articles sont conditionnés dans des emballages de 25, 50, 125, 200, 250 et 500 g ou encore 2, 5 et 10 kilos ou litres. Autrement dit, il faut maîtriser la multiplication par 4 et 8 ou encore la division par 5, pour faire ses courses!
- S'il s'agit de boissons alcoolisées (en bouteilles de 35 ou 70 cl).
- S'il s'agit de boîtes de conserve composées d'un mélange de produits solides, à condition que le poids des différents constituants soit indiqué.
- Si le prix de détail de la marchandise ne dépasse pas 2 fr.
- Si le prix par kilo dépasse 150 fr. pour les denrées alimentaires et 750 fr. pour les autres.



A gauche, 250g. A droite, 500g.

Des vacances au bon moment

TRAVAIL Pour bien négocier ses vacances avec son employeur, mieux vaut s'y prendre à l'avance et savoir qu'on ne tient pas le couteau par le manche. *Barbara Venditti*

Les premiers beaux jours après l'hiver réveillent des envies de vacances. Même si l'été n'est pas encore tout à fait là, il est plus que temps, pour les salariés, de s'intéresser à leur pause estivale. Si, dans la plupart des entreprises, tout se passe sans heurt, des blocages peuvent survenir. Comment la loi règle-t-elle la fixation des vacances? Petit tour d'horizon avant de prendre le large.

1. A combien de vacances ai-je droit?

En Suisse, le minimum légal est d'au moins quatre semaines par année et cinq pour les moins de 20 ans. Certains bénéficient de davantage de jours, en fonction de leur contrat de travail ou d'une convention collective spécifique. S'il s'agit d'un droit de l'employé, ce n'est pas pour autant que celui-ci a le droit de déterminer, seul, quand il entend se mettre au vert.

2. Qui fixe les vacances?

Selon la loi, c'est l'employeur qui les fixe, tout en tenant compte des intérêts des collaborateurs. En pratique, la marge de manœuvre du patron est donc large: cela va de l'entreprise qui détermine, d'autorité, une fermeture qui sera imposée à tous à la société où les travailleurs s'entendent entre eux librement, avec la bénédiction de la direction. C'est une question de politique interne, à laquelle le personnel est soumis, dans les limites légales.

L'élément de décision usuel pour accorder ou refuser des vacances est la bonne marche des affaires, en général. Cela peut impliquer d'assurer un roulement des absences, voire d'exclure des congés à certaines périodes particulièrement chargées ou, au contraire, de fixer certaines périodes notoirement creuses pour la fermeture. Les employeurs prennent habituellement en compte la situation personnelle de leurs collaborateurs, et il est fréquent que les parents d'enfants scolarisés se voient, en priorité,



libérés en même temps que leurs chères têtes blondes.

Par conséquent, la prudence impose de s'assurer de l'octroi de vacances, confirmées par écrit, avant de procéder à des réservations de voyage.

3. Est-ce que je peux tout prendre d'un coup?

Pas forcément. Légalement, le travailleur au régime minimal, soit quatre semaines annuelles, a le droit de prendre au moins deux semaines consécutives. Pour le reste, c'est à la discrétion de l'employeur, qui peut décider en fonction de sa propre politique.

4. J'ai donné mon congé, que devient mon solde de vacances?

La question est délicate. Si l'on prend le cas d'un salarié qui résilie le contrat alors qu'il lui reste des vacances, il faudrait, en principe, qu'il puisse les prendre en nature avant la fin du contrat. En

pratique, cela n'est pas toujours réalisable, pour diverses raisons. Si le solde est très important, il peut arriver que ce ne soit pas possible de l'écouler avant la fin du contrat tout en terminant les travaux en cours. Parfois aussi, l'employeur a impérativement besoin des services du collaborateur jusqu'au bout, que ce soit pour former un remplaçant ou en raison d'une charge importante de travail dans l'entreprise. Dans ce cas, le solde de vacances peut être payé selon divers modes de calcul (*lire «Mon gain quotidien», B&S 7-8/2014*).

5. Mon employeur peut-il me demander de renoncer à mes vacances s'il y a soudain beaucoup de travail?

Ce n'est que face à une situation grave, imprévue et exceptionnelle qu'un employeur est en droit d'exiger d'un collaborateur qu'il renonce à ses vacances. Il faut encore que les conséquences de son absence soient objectivement importantes

pour l'entreprise. Et, si la situation est assez grave pour justifier une privation de vacances, l'employeur devra non seulement remplacer les jours en question, mais encore indemniser le travailleur pour tous les frais qu'il a engagés. On pense notamment aux billets d'avion ou de voyage déjà réservés qu'il n'est plus possible d'annuler.

Dans des circonstances graves, et si le salarié est un spécialiste irremplaçable, il peut même être rappelé de ses vacances. Dans ce cas également, tous les frais sont à la charge de l'employeur.

6. En résumé, c'est le boss qui décide?

Si les vacances prévues par la loi ou le contrat sont un droit, l'employé ne peut effectivement l'exercer que dans le cadre posé par son employeur. Les différences d'une société à l'autre peuvent être grandes, et font partie des règles que le collaborateur doit accepter dans le cadre de son emploi.

Les cafouillages d'UPS

LITIGE Jérôme Ray a payé sa facture de dédouanement à UPS en février 2014. Deux ans plus tard, Intrum Justitia lui envoie un rappel assorti de 60 fr. de frais de retard. *Dan Steiner*

«**E**xpédier avec UPS n'a jamais été aussi simple», claironne l'entreprise de livraison sur la page d'accueil de son site internet. Une musique qui ne parle guère à Jérôme Ray qui, 24 mois après le paiement d'un objet commandé en France, reçoit une missive d'Intrum Justitia lui réclamant presque 100 fr.! Cher payé, pour des frais de dédouanement de seulement 30 fr., qui ont été réglés il y a plus de deux ans.

CONFUSIONS À RÉPÉTITION

Tout a commencé en décembre 2013 lorsque notre lecteur commande un article de sport sur un site français. UPS, qui a acheminé la marchandise, lui adresse alors une facture pour qu'il s'acquitte

des frais de dédouanement d'une valeur de 30 fr. Et c'est là que le premier couac a lieu: «Au moment d'effectuer le paiement, j'ai entré par inadvertance une date ultérieure à celle prévue par l'échéance», explique notre lecteur de Chénens (FR).

AFFAIRE CLASSÉE

UPS hausse rapidement le ton et menace de le mettre aux poursuites. Sans attendre, Jérôme Ray appelle la firme pour avoir des éclaircissements. Constatant son erreur, il règle immédiatement son dû en versant les 30 fr. requis, le 10 février 2014. Il demande alors à UPS de lui confirmer, par e-mail que le paiement est bien passé. Ce que la société lui atteste le lendemain.

Tout semblait réglé jusqu'à ce que notre lecteur reçoive un nouveau rappel d'Intrum Justitia le 10 février dernier. La société de recouvrement lui réclame les fameux 30 fr., agrémentés de 3.05 fr. d'intérêts et de 58 fr. de frais de retard! Preuve de paiement à l'appui, Jérôme Ray conteste alors fermement ce rappel par écrit auprès d'Intrum Justitia.

La démarche est fructueuse, puisque c'est finalement UPS qui lui adresse un courriel d'excuses en lui indiquant que le paiement avait bel et bien été reçu, mais mal comptabilisé. Moralité de cette histoire abracadabante: garder des traces de ses paiements n'a rien d'une pratique désuète pour disposer d'une preuve d'achat en cas de litige.



José Crespo

Déboires informatiques autour d'une prime

ASSURANCES La volonté de bien faire ne mène pas toujours au résultat espéré. La mésaventure d'Ivan Baertschi, qui a reçu un commandement de payer alors qu'il avait réglé ses primes à l'avance, est là pour le rappeler.

Sébastien Sautebin

Payer ses primes d'assurance maladie à l'avance peut valoir... un commandement de payer. C'est ce qui est arrivé à Ivan Baertschi de Grimisuat (VS). En cause, les procédures de traitement d'Assura, mais aussi quelques maladresses de notre lecteur. En 2015, ce dernier est assuré auprès de la compagnie vaudoise pour la base. Avec la formule «espace client» qu'il a choisie, toute la correspondance de l'assureur est envoyée sur son compte par voie électronique.

LE SOLDE DISPARAÎT

En mars, Ivan Baertschi décide de régler d'un coup l'intégralité de ses primes pour l'année. L'intention est bonne, la manière un peu moins.

«Je l'ai fait sans modifier le mode de paiement mensuel défini sur mon compte», reconnaît-il. Oubli qui va avoir des conséquences aussi inattendues que désagréables.

Jusqu'à la fin du mois de mai, Assura préleve les primes mensuelles sur le montant versé. A cette date, la situation change: un décompte intermédiaire considère le crédit restant comme un surplus qui doit être remboursé. Le document demande à notre lecteur de fournir ses coordonnées bancaires afin que l'argent lui soit ristourné. Mais avant que celui-ci ne bouge le petit doigt, le solde disparaît de son compte.

Ivan Bertschi s'imagine alors que le programme informatique s'est planté en considérant qu'il a été remboursé. Il pense être victime d'une erreur et décide alors de ne plus réagir aux informations reçues sur son espace client «pour voir jusqu'où ira le bug informatique, et quand mon dossier sera enfin vu par un être humain». Comme son solde n'est plus positif, il finit donc par recevoir un rappel pour les primes des mois suivants, puis un commandement de payer qui le décide à approcher le service du contentieux de l'assureur le 10 février 2016.

«Dès qu'un être humain reprend la main de l'ordinateur, tout va très vite. J'ai reçu la copie

de l'annulation de la poursuite le 12 février, sans aucune excuse», raconte le Valaisan, qui considère avoir pourtant mis le doigt sur un problème informatique de l'assureur.

PROCÉDURE RESPECTÉE

Du côté d'Assura, on rejette toute erreur en soulignant que le décompte intermédiaire n'était pas un acte automatisé. Il a été effectué par un collaborateur, qui a constaté un solde positif sur le compte. «La procédure en vigueur implique que le client doit alors être remboursé. Dans l'attente des coordonnées bancaires, le montant est déplacé du compte, et il n'est donc plus possible de puiser dans celui-ci», explique Catia Luperto, porte-parole d'Assura.

Elle souligne aussi que notre lecteur ne pouvait pas décider seul de passer subitement d'un système de versement mensuel à annuel. Et, comme il s'est écoulé plus de cinq mois entre la demande de coordonnées bancaires et l'envoi du premier rappel, Catia Luperto estime qu'Ivan Baertschi aurait dû prendre contact avec la compagnie plus tôt pour clarifier la situation. En outre, les conditions générales de l'espace client stipulent que l'assuré a la responsabilité de consulter les documents envoyés sur son compte.

Les produits bio tiennent leurs

FARINES BLANCHES Les denrées de production biologique sont les seules qui ne contiennent ni régulateurs de croissance ni pesticides. Mais elles proviennent en grande partie de l'étranger. *Andreas Schildknecht / vic*

La plupart des polluants sont stockés dans l'enveloppe externe des grains de blé. Lors de la fabrication des farines blanches, on l'ôte avant la mouture. Pourtant, cela n'empêche pas qu'on retrouve des traces de substances nocives dans tous les produits que nous avons testés: telle est la conclusion du laboratoire que nous avons mandaté pour analyser 16 d'entre elles. Toutes sont néanmoins présentes dans des proportions qui ne sont pas directement dommageables pour la santé, et largement inférieures aux limites légales.

Deux d'entre elles seulement – la farine fleur de Migros Bio et la mi-blanche de Coop Naturaplan – sont toutefois blanches comme neige, ou presque: aucun résidu de pesticides agricoles n'a été détecté. On trouve seulement de petites traces de cadmium ou de plomb, comme dans toutes les autres. Ces métaux toxiques pro-

viennent des gaz d'échappement et des boues d'épuration parfois utilisées comme fertilisants. Ils s'accumulent dans le sol ou s'infiltrent dans les couches profondes, parfois jusque dans les nappes phréatiques. Or, l'effet sur la santé d'une exposition prolongée à ces substances n'est pas clairement connu, d'autant plus lorsqu'elle implique des aliments aussi fréquemment consommés que la farine. Dans notre test, ces traces ont donc été sanctionnées par une pénalité.

RÉGULATEURS DE CROISSANCE PRESQUE PARTOUT

L'utilisation généralisée de produits chimiques est également détectable dans les farines que nous avons testées. Ainsi, on retrouve dans 13 d'entre elles du chlorméquat, un régulateur de croissance qui renforce les tiges du blé et limite leur hauteur, afin qu'elles résistent mieux au vent et aux intempéries. Des expémen-

tations animales ont pourtant montré son impact nocif sur le système nerveux. Son effet sur l'homme est encore peu documenté, de même que son interaction avec d'autres résidus de pesticides.

Des traces de pesticides ont, précisément, été détectées dans huit produits, notamment du butoxyde de pipéronyle, qui sert à renforcer l'activité d'autres substances. De nouveau, des études menées sur l'animal montrent qu'il peut endommager le foie et les reins. Dans quatre cas, du pirimiphos-méthyl a été retrouvé. Nuisible pour les organismes aquatiques, il est utilisé comme insecticide sur les céréales entreposées. Enfin, la farine blanche Gusto de Globus contenait également des traces du trop célèbre glyphosate, désherbant classé cancérigène probable par l'OMS.

PEU DE BLÉ BIO EN SUISSE

La plupart des fabricants n'ont pas



réagi à ces résultats. Coop, Lidl et Spar indiquent que les résidus relevés sont tous dans les limites légales.

Notre test montre, par ailleurs, que la conversion des agriculteurs



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:

téléchargez l'application

«Les tests de Bon à Savoir»

- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon ☺☺☺
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon ☺☺
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant ☺
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant ☹
- Moins de 2.5 pts = Mauvais ☹☹



MARQUE	MIGROS BIO	COOP NATURAPLAN	PANFLOR CUISINE	JEDEN TAG	COOP PRIX GARANTIE	PANFLOR	COOP QUALITÉ & PRIX
Désignation	Farine fleur	Farine mi-blanche	Farine blanche	Farine blanche	Farine panifiable	Farine fleur	Farine blanche
Acheté chez	Migros	Coop	Landi	Spar	Coop	Volg	Coop
Prix payé	1.60 fr.	2.95 fr.	8.80 fr.	0.90 fr.	1.00 fr.	1.80 fr.	1.85 fr.
Contenu	500 g	1 kg	10 x 1 kg	1 kg	1 kg	1 kg	1 kg
Prix au kilo	3.20 fr.	2.95 fr.	0.88 fr.	0.90 fr.	1.00 fr.	1.80 fr.	1.85 fr.
Provenance du blé	UE ou Canada	Suisse, UE ou Canada	Suisse	Non indiqué	Suisse, Autriche ou Allemagne	Suisse	Suisse
1. Présence de pesticides⁽¹⁾	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
2. Déductions pour présence de:							
→ Régulateurs de croissance ⁽²⁾	–	–	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
→ Moisissures toxiques ⁽²⁾							
→ Métaux lourds ⁽³⁾	0.2	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.8 ☺☺☺	5.6 ☺☺☺	5.1 ☺☺	5.1 ☺☺	5.1 ☺☺	5.1 ☺☺	5.1 ☺☺

Si la note est identique, classement selon le prix au kilo.

⁽¹⁾ Note 6: Pas de pesticides détectés. Note 5.5: Traces d'un pesticide détectées. Note 5: Traces de deux pesticides détectées.

promesses



suisses au bio est encore limitée: les deux farines concernées de notre échantillon sont composées en majeure partie de blé qui provient, d'après l'emballage, de l'Union européenne et du Canada.

Malgré une demande élevée, seul un tiers du blé bio acheté dans notre pays provient de Suisse. Selon Biosuisse, le reste est importé en grande partie d'Autriche et de Hongrie.

Eclairage

Tout sur la farine

Il existe une multitude de sortes de farines, qui varient en fonction de la partie du grain utilisé et du degré de raffinement. En voici les principales.

- **Farine fleur ou farine blanche:** produite uniquement avec la partie centrale du grain (l'amande), elle est principalement constituée d'amidon et d'environ 10% de protéines.
- **Farine mi-blanche:** elle contient une petite proportion de l'enveloppe extérieure du grain.
- **Farine bise:** une plus grande proportion de l'enveloppe est incorporée.
- **Farine complète:** fabriquée à partir du grain entier ou d'une grande partie de celui-ci.

TRUCS ET ASTUCES

- **Conservation:** stockée dans un endroit sec et sombre et dans un récipient hermétique, la farine blanche se conserve facilement plusieurs mois après sa date de péremption. La complète rancira plus rapidement, car elle contient davantage de matières grasses. On évitera de l'entreposer près du café ou des épices, car elle en prend vite l'odeur. Ses qualités de cuisson diminuent toutefois un peu avec le temps.
- **Gluten:** les personnes qui souffrent d'une intolérance peuvent se rabattre sur la farine de sarrasin, de maïs ou de riz.
- **Vitamines:** plus la farine est complète, meilleure elle est pour la santé, car elle comporte alors davantage de fibres, de vitamines et de minéraux. Mais, comme elles ont tendance à contenir plus de polluants que les farines blanches, on privilégiera les farines complètes bio.

COOP QUALITÉ & PRIX	DENNER	TERRA SUISSE	CASTELLO	SONNENSTRAHL	M-BUDGET	VOLG FAMILIENPREIS	TERRA SUISSE	GUSTO
Farine pour tresse	Farine de cuisine	Farine Fleur	Farine blanche	Farine fleur	Farine ménagère	Farine panifiable	Farine pour tresse	Farine fleur
Coop	Denner	Migros	Lidl	Aldi	Migros	Volg	Migros	Globus
2.40 fr. 1 kg 2.40 fr.	0.90 fr. 1 kg 0.90 fr.	1.85 fr. 1 kg 1.85 fr.	0.89 fr. 1 kg 0.89 fr.	0.89 fr. 1 kg 0.89 fr.	0.90 fr. 1 kg 0.90 fr.	4.10 fr. 4 x 1 kg 1.03 fr.	2.40 fr. 1 kg 2.40 fr.	3.20 fr. 1 kg 3.20 fr.
Suisse, UE ou Amérique du Nord	Suisse ou UE	Suisse	Suisse	Suisse	Suisse	Non indiqué	Suisse	Suisse
6.0	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.0
0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	—	0.5
0.4	0.2	0.2	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4
5.1	4.8	4.8	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.1

^[2] Déduction de 0.5 point par substance détectée.

^[3] Déduction de 0.2 point par substance détectée.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp

Une amertume à base de céréales

SUCCÉDANÉS DE CAFÉ D'un mélange à l'autre, le goût et le prix varient sensiblement. Mais la composition est très semblable.

Bernard Utz

Chicorée, céréales, fruits ou encore racines torréfiés: l'homme s'est montré très imaginatif pour recréer le goût prononcé du petit noir. Car, si son prix permet désormais à tout un chacun d'en boire, il fut un temps où sa consommation relevait du luxe. Aujourd'hui, les substituts instantanés n'ont pas, pour autant, disparu des étals. Les magasins bio en proposent un vaste assortiment et quelques mélanges sont aussi disponibles dans les supermarchés. Nous en avons comparé cinq en faisant appel à Laurence Margot, diététicienne aux Ligues de la santé à Lausanne.

FAUX CAFÉ, VRAIE ALTERNATIVE

Le principal avantage de ces succédanés est, bien sûr, l'absence de caféine. Ils peuvent donc être bus par n'importe qui à la place d'un thé ou d'un café. Et ce, sans limitation particulière. «Mais je ne les recommanderais tout de même pas aux enfants: il y a toujours le risque de banaliser le geste et de les habituer au goût du café», commente Laurence Margot. La consommation de café peut, il est vrai, présenter des avantages pour la santé, «mais on ne suggérera jamais à une personne qui n'en boit pas de commencer».



A noter que ces produits contenant tous du gluten, ils ne sont pas non plus indiqués pour les personnes atteintes de la maladie coeliaque.

UNE QUESTION DE GOÛT ET D'ARGENT

Au niveau des composants et des valeurs nutritionnelles, aucun substitut ne sort du lot. D'un mélange à l'autre, les proportions de sel et de sucres peuvent, certes, varier du simple au double. Mais, selon la diététicienne, «vu les quantités qui se retrouvent finalement dans une tasse, ces différences sont insignifiantes. Comme pour toutes les boissons chaudes, on limitera cependant l'adjonction de sucre.»

Choisir son ersatz se résumera d'abord à une question de goût. Car, si les cinq produits sont grossièrement fabriqués à partir des mêmes ingrédients, leurs saveurs varient notablement. Et là, pas de miracle: il faudra déguster.

Le prix peut être un autre critère important. Le *Substitut de café aromatique* vendu à Migros ou la *Préparation pour boisson Chicorée-Céréales-Figues* disponible à Coop, sont, par exemple, deux fois moins chers que le *Yannoh instant original* de Lima proposé par les commerces spécialisés. Mais, de manière générale, les instantanés ne sont pas plus onéreux que les vrais cafés solubles.

Succédanés de café



MARQUE	BAMBU	CAFINO CEREAL	CAMA	LIMA	PIONIER
Désignation	Préparation pour boisson Chicorée-Céréales-Figues	Substitut de café aromatique	Bio café aux fruits et aux céréales	Yannoh instant original	Succédané de café aux céréales et fruits torréfiés bio
Acheté chez	Coop ⁽¹⁾	Migros	Commerce spécialisés	Commerce spécialisés	Commerce spécialisés
Prix payé	7.70 fr.	7.30 fr.	6.30 fr.	9.60 fr.	7.60 fr.
Prix aux 100 g	3.85 fr.	3.65 fr.	5.73 fr.	7.68 fr.	6.08 fr.
Valeurs nutritionnelles aux 100 g					
→ Calories	361 kcal	365 kcal	379 kcal	368 kcal	360 kcal
→ Glucides	83 g	83 g	89,3 g	86,8 g	78 g
dont sucres	6 g	11 g	Non indiqué	7 g	5 g
Sel	0,5 g	0,4 g	Non indiqué	0,25 g	0,2 g

Egalement disponible chez: ⁽¹⁾ Manor et commerces spécialisés.

Jumbo doit dégager!

LOGEMENT Avant d'accueillir un animal de compagnie, les locataires vérifieront ce que prévoit le contrat de bail. Dans tous les cas, il ne devra pas déranger les voisins, ni salir l'immeuble. *Sébastien Sautebin*

Les Suisses adorent les animaux de compagnie. Le pays compte 1,4 million de chats et 500 000 chiens, et c'est compter sans les oiseaux, les poissons rouges et autres hamsters. Si vous êtes locataire et souhaitez avoir un compagnon à poil, à plumes ou avec des écailles, il convient de vérifier au préalable ce que stipule votre bail.

L'usage normal des locaux d'habitation englobe généralement le droit d'héberger des animaux domestiques, mais non d'autres espèces, comme les pigeons, les poules, les serpents, résume l'avocat genevois David Lachat dans son ouvrage de référence *Le bail à loyer*.

MA MYGALE VOUS EFFRAIE?

Ainsi, lorsque le contrat ne contient aucune précision, le locataire est autorisé à détenir des animaux domestiques sans en référer au propriétaire, à condition que leur nombre reste limité. Pas question, donc, de commencer un élevage de dogues allemands dans son salon. «Et, s'il s'agit d'animaux inhabituels, il faut l'annoncer par écrit au bailleur», estime Carole Aubert, avocate et membre du comité de l'Asloca Neuchâtel. Selon elle, ce dernier ne peut alors refuser qu'en invoquant de justes motifs.

L'Asloca alémanique va plus loin pour les serpents, araignées, perroquets et grands lézards. Ils constituerait un cas particulier en raison de leur haut potentiel dérangeant, effrayant, voire parfois dangereux. L'accord du bailleur serait non seulement nécessaire, mais celui des autres locataires aussi.

PETITS ANIMAUX PAS INTERDITS

Lorsque le bail prévoit une autorisation préalable du bailleur, ce dernier devra avoir de justes motifs pour refuser, précise Cipriano Alvarez, de l'Office fédéral du logement. Cela sera le cas, par exemple, si le propriétaire est allergique et habite l'immeuble.



Il arrive aussi que le contrat renvoie aux règles et usages locatifs cantonaux. Leur contenu a d'ailleurs force de loi dans le canton de Vaud, ce qui signifie qu'il s'applique à tous les baux. Mais, ailleurs en Romandie, ils ne font foi que si le bail s'y réfère. Leur contenu et leurs conditions sont variables (*lire encadré*).

Et qu'en est-il si le bail interdit la détention d'animaux? «Faute d'un motif suffisant, il ne peut pas empêcher un locataire d'en détenir de petits qui n'occasionneraient aucune gêne pour le voisinage. Leur nombre doit cependant être limité», estime David Lachat. Vous pouvez alors héberger sans souci un couple de cochons d'Inde, par exemple. D'après certains experts, cela inclurait même les chats qui ne sortent pas de l'appartement.

Dans tous les cas, la détention d'animaux ne devra pas gêner les autres locataires, ni provoquer de salissures dans l'immeuble. Si cela se produit, le bailleur adressera une mise en demeure de faire cesser les nuisances. Faute d'effets, le bail peut être résilié.

En détail

Les prescriptions des règles et usages locatifs

A l'exception du canton de Vaud, les règles et usages locatifs n'ont de force obligatoire que si le bail le stipule. Voici ce qu'ils précisent pour les animaux.

→ **Bièvre et environs:** accord nécessaire du bailleur.

→ **Genève et Jura:** «La détention d'animaux est tolérée à bien plaisir, à condition qu'ils ne gênent pas les autres locataires et ne nuisent pas à la tranquillité et à la propreté de l'immeuble.»

→ **Fribourg et Valais:** «En règle générale, les animaux domestiques sont acceptés dans les logements à condition qu'ils ne causent pas de nuisance au bien-être des habitants de l'immeuble.»

→ **Neuchâtel:** «La détention de chiens, chats et autres animaux est soumise à autorisation du bailleur et ne pourra être refusée que pour de justes motifs. Si cette détention donne lieu à des plaintes, est cause de mauvaises odeurs ou de dégâts d'une certaine importance, l'autorisation peut être retirée.»

→ **Vaud:** «La détention de chiens, chats ou autres animaux est tolérée, à condition qu'ils ne gênent pas les autres locataires ou qu'ils ne provoquent ni dégâts ni salissures à l'immeuble ou à ses abords.»



Fielmann : Des prix bas c'est bien, mais des prix bas garantis, c'est mieux.

Fielmann vous donne la garantie du prix le plus bas.

Si vous voyez pendant les six semaines qui suivent votre achat le même produit moins cher ailleurs, Fielmann vous le reprend et vous rembourse son prix d'achat.

Fielmann accorde trois ans de garantie sur toutes les lunettes, même sur les lunettes d'enfants.

Car chez Fielmann vous achetez une qualité confirmée. Les modèles de notre collection ont passé avec succès les tests d'usure selon DIN EN ISO 12870.

Lunettes : Fielmann. Plus de 600x en Europe. 36x en Suisse : également près de chez vous.

Lunettes complètes modernes
avec des verres
à simple foyer,
3 ans de garantie

CHF 47.50

www.fielmann.com

fielmann



Bisphénol A: la Suisse s'aligne!

SANTÉ La Confédération annonce qu'elle va interdire la substance controversée dans les biberons. Pourquoi? Pour faire comme l'UE. Quand? Trop tôt pour le dire. *Annick Chevillot*

«L'interdiction du bisphénol A (BPA) dans les biberons a été prise dans le cadre d'une harmonisation de notre législation avec la réglementation européenne», explique Eva van Beek, porte-parole de l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV). La nouvelle est rassurante pour les parents et bénéfique pour les bébés du pays.

Pourtant, la Confédération ne l'interdit pas par conviction, mais parce qu'elle y est contrainte. La pression internationale a eu raison des résistances et de l'immobilisme helvétique dans le dossier du bisphénol A.

Interdite dans les biberons depuis quelques années et dans plusieurs pays (*voir tableau*), cette substance n'a jamais été remise en question en Suisse. Jugée comme sûre par la Confédération, elle continue d'être utilisée dans les contenants alimentaires et continuera de l'être! Cette interdiction est donc strictement limitée aux biberons, comme le confirme Eva van Beek: «Le BPA n'est absolument pas interdit, mais seulement réglementé. Seule son utilisation dans la fabrication de biberons en polycarbonate est interdite. La valeur limite de migration a aussi été ajusté.» (*Voir tableau*.)

AUTORITÉS SCEPTIQUES

La Suisse s'aligne donc sur la réglementation européenne, mais n'a pas changé d'avis sur la dangerosité de la substance, comme l'explique Daniel Dauwalder, porte-parole de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP): «Nous sommes d'avis que le principe de précaution poussé à son extrême n'est guère bénéfique dans ce cas, puisque, comme nous l'avons démontré, des substances beaucoup moins connues sont utilisées en remplacement du BPA. Il faut, par ailleurs, noter que les nombreuses évaluations scientifiques de cette

substance ont conclu qu'elle ne présente pas de danger, et donc ne justifient pas une interdiction globale du bisphénol A.»

APPLICATION TARDIVE

La substance sera ainsi interdite dans les biberons, mais seulement lorsque «le Conseil fédéral aura décidé quand la nouvelle législation entrera en vigueur», précise Eva van Beek. Cette décision devrait tomber durant le deuxième semestre de 2016. Il faudra ensuite compter sur une période transitoire d'un an. L'interdiction sera alors effective au plus tôt en 2018. Soit, au mieux, huit ans après le Canada!

A l'heure actuelle, le seul moyen d'éviter les bisphénols, c'est de supprimer les emballages en plastique de son quotidien (*lire encadré*).



Pour aller plus loin: «Poissons quotidiens», un guide pratique édité par *Bon à Savoir*. Informations et commande en page 36.

Eclairage

Un bisphénol peut en cacher un autre

Dans les pays voisins, et en Suisse lorsque la législation aura été adoptée (*lire ci-contre*), la mention «BPA free» sur les emballages ne signifie pas que le produit ne contient pas de bisphénol. La substance de remplacement, le plus souvent du bisphénol F, est moins étudiée, et donc moins connue que la version A. Elle représente ainsi un danger potentiel supérieur (*lire «Si la moutarde vous monte au nez, pas de danger!», B&S 7-8/2015*).

De plus, tous les bisphénols continuent d'être évalués selon le critère de base de la toxicologie: c'est leur quantité qui en fait des poisons. Or, c'est oublier un peu vite que les bisphénols A et F, notamment, sont des perturbateurs endocriniens (PE). De nombreuses études scientifiques démontrent les actions de ces substances sur l'organisme à très faibles doses déjà.

La véritable réponse face aux perturbateurs endocriniens n'est pas la limitation des expositions, mais bien leur suppression. Une réalité que les différents services de santé publique peinent à apprêhender. Les PE ont des effets plus importants à petites doses qu'à hautes doses. En cela, ils bouleversent les fondements même de la toxicologie moderne.

Pour sortir de cet engrenage, il est indispensable qu'une définition claire des PE soit émise, ce que la Commission européenne tarde à faire, afin qu'une réglementation cohérente puisse être établie.

Où en est-on en Suisse et dans les autres pays?

PAYS	APPLICATION	LIMITE	INTRODUCTION
Union européenne	Plastique en contact avec les denrées alimentaires	Limite de migration fixée à 0,6 mg/kg	2004
	Biberons en polycarbonate*	Interdit	2011
	Jouets	Limite de migration fixée à 0,1 mg/l	2015
Autriche	Téfines et jouets de dentition	Interdit	2012
Belgique	Containants alimentaires pour enfants de < 3 ans	Interdit	2013
Danemark	Containants alimentaires pour enfants de < 3 ans	Interdit	2010
France	Tous contenants alimentaires	Interdit	2015
Suède	Containants alimentaires pour enfants de < 3 ans	Interdit	2013
Suisse	Plastique en contact avec la nourriture	Limite de migration fixée à 0,6 mg/kg	2006
	Jouets	Limite de migration fixée à 0,1 mg/l	2015
	Biberons en polycarbonate*	Interdiction en prévision	Prochainement
Afrique du Sud	Biberons en polycarbonate	Interdit	2011
Australie	Pas d'interdiction réglementaire		
Chine	Biberons en polycarbonate	Interdit	2011
Canada	Biberons en polycarbonate	Interdit	2010
Japon	Pas d'interdiction, mais mesures volontaires des fabricants		
Malaisie	Biberons en polycarbonate	Interdit	2012
USA	Biberons en polycarbonate	Interdit	2012
	Containants alimentaires pour enfants de < 3 ans	Interdit ou non selon les Etats US	2010-2013

*Dans le cadre de la législation des matières plastiques en contact avec les denrées alimentaires.

Source: OFSP.

Dédouanement à double

Chic, le colis arrive. Zut, il faut payer les frais de dédouanement.» En recevant les accessoires pour sa machine à coudre commandés outre-Jura, Francine Rochat a réagi comme tout le monde. Le montant de la facture, 54 fr. pour un achat total de 128 €, la laisse sans voix. Et impossible de prendre connaissance du détail de la note sans la régler d'abord! Notre lectrice comprend l'erreur après avoir payé son dû: comme l'expéditeur a réparti les outils dans deux colis, La Poste Suisse a facturé le dédouanement à double.

Commence alors une partie de ping-pong entre La Poste

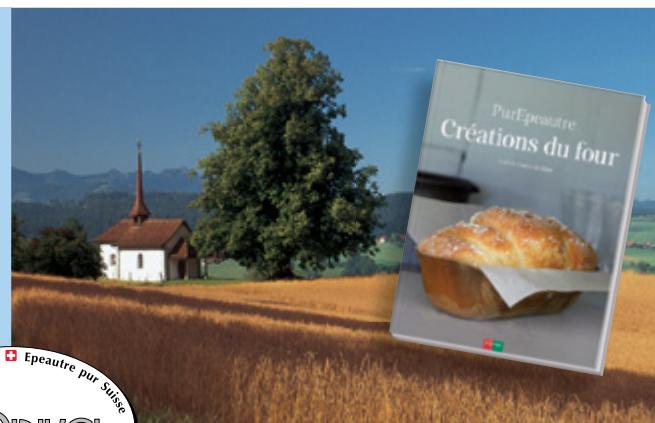
(qui renvoie sa cliente à la douane) et l'Administration fédérale des douanes (qui la renvoie à La Poste) pour conclure qu'il est techniquement impossible de reconnaître un envoi groupé. De plus, même si la douane acceptait le recours, elle percevrait un émolumennt de 30 fr. avant de rembourser la destinataire... qui n'aurait, finalement, rien à y gagner. Nous avons approché La Poste qui a insisté sur l'importance de mentionner l'existence du deuxième colis sur le formulaire de douane rempli par l'expéditeur. Le géant jaune a toutefois reconnu son erreur et a remboursé 50 fr. à Francine Rochat. *chr*



«Payer 54 fr. de frais de douane pour deux colis valant 128 €, c'est fort de café», estime Francine Rochat

Publicité

La céréale précieuse.



**Le PurEpeautre –
une graine suisse authentique**

Laissez la fantaisie entrer dans votre fournil avec PurEpeautre! Le nouveau livre de cuisine «Créations du four» nous propose des recettes pour concocter des plats sains et savoureux. Illustré par des images alléchantes, les recettes nous mettent l'eau à la bouche bien

avant d'enfiler le tablier. Amuse-bouches, pains, tartes ou desserts, aucune limite ne s'impose à l'utilisation de cette céréale ancestrale suisse au goût unique et incomparable.

Commandez maintenant:
Tél. 034 409 37 38

purepeautre.ch

Prestations à la baisse, prix à la hausse

SONDAGE Les résultats d'un sondage de l'Institut GfK donne tout son sens à notre initiative: le service public est encore en bon état, mais se dégrade et devient inabordable. Il faut donc enrayer le mouvement. *Christian Chevrolet*

Certes, la qualité des prestations offertes par les services publics est encore satisfaisante, mais elle se dégrade et les prix sont trop élevés. Telle est la conclusion d'un sondage mené en mars 2016 par l'Institut GfK*.

CFF – TROP CHERS!

Les passagers des CFF sont des consommateurs plutôt sympas, puisqu'ils plébiscitent largement le confort des wagons et l'amabilité du personnel. Tolérants même, puisqu'ils ne s'en trouvent «que» 25,2% à s'insurger contre les wagons bondés et 25,4% à dénoncer le nombre toujours plus restreint de guichets disponibles dans les gares. Mais, comme il y en a autant à estimer que la situation n'est que «satisfaisante», cela veut dire que la moitié des sondés est sur la réserve. Et, surtout, la très grande majorité d'entre eux estime que le prix du billet de train est trop élevé (*graphique A*).

LA POSTE – ÇA FERME!

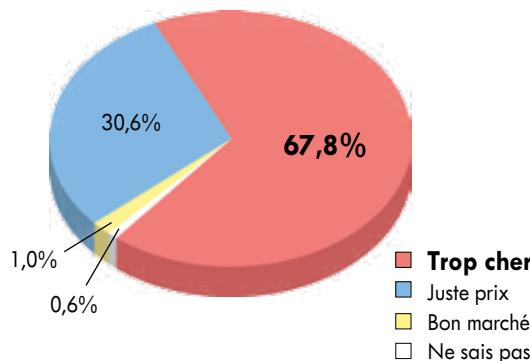
La situation est moins nuancée pour La Poste. Si la distribution du courrier et des paquets est appréciée, un gros quart des clients estiment que l'ouverture des guichets est insuffisante. Mais surtout, 82,8% d'entre eux dénoncent la fermeture des offices postaux, ces dernières années (*graphique B*), et les deux tiers désapprouvent la disparition régulière des boîtes à lettres relevées par les postiers. Par ailleurs, si le prix pour le cheminement d'une lettre (jusqu'à 50 g) – sous monopole – est jugé correct par 81,7% des usagers, ils sont presque un sur deux à estimer que celui des paquets – du seul ressort de La Poste – est exagéré.

SWISSCOM – HORS DE PRIX!

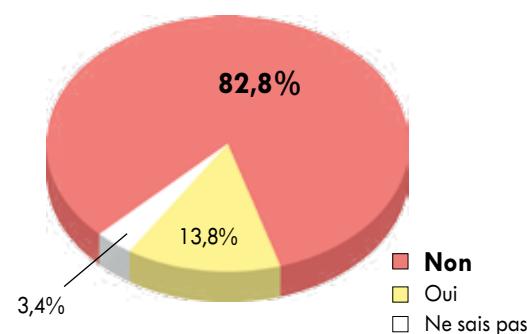
La tendance est claire du côté de Swisscom: il n'y a même pas une personne sur quatre à trouver que les abonnements à la téléphonie mobile sont vendus au juste prix (*graphique C*). Et moins encore (11,2%) lorsqu'on évoque les tarifs astronomiques du roaming, ne serait-ce qu'en regard de ceux pratiqués dans les pays de l'UE, nettement inférieurs. Sans juger de la qualité, la cherté du service est donc clairement montrée du doigt.

*L'enquête a été conduite par l'Institut GfK à notre demande. Entre le 7 et le 9 mars 2016, 1000 personnes de 15 à 75 ans, domiciliées aussi bien en Suisse romande qu'en Suisse alémanique, ont été interrogées par téléphone. La sélection de cet échantillon représentatif a été faite selon le sexe, l'âge, le lieu de domicile et la taille du ménage. La marge d'erreur maximale est de 5%.

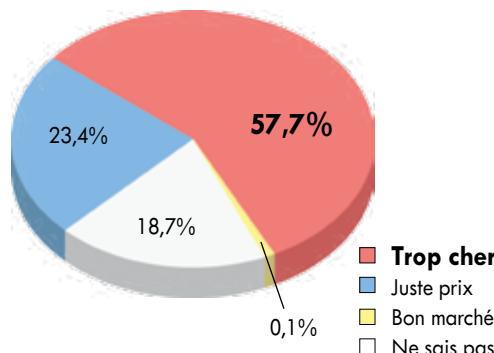
A) Comment estimatez-vous le prix d'un billet de train?



B) Estimatez-vous que la suppression des offices postaux, ces dernières années, est une bonne chose?



C) Comment estimatez-vous le prix d'un abonnement pour un téléphone mobile?



Le Conseil fédéral désavoué

DROIT Le Conseil fédéral, le Parlement dans son intégralité, les partis politiques et la plupart des syndicats disent partager les préoccupations de base de l'initiative «En faveur du service public», mais s'y opposent, principalement parce qu'elle interdirait les bénéfices et les subventionnements croissés, mettant ainsi en péril le financement des prestations de base.

Or, il n'en est rien! Le texte n'exclut ni l'un ni l'autre, comme l'a confirmé Rainer Schweizer, professeur de droit constitutionnel à St-Gall dans un article du *Tages-Anzeiger**. Le directeur sortant du conseil d'administration de La Poste, Peter Hasler, l'admet d'ailleurs lui aussi: «Il faut être honnête, déclare-t-il dans le quotidien *Le Temps*. L'initiative n'interdit pas de faire des bénéfices.»

Du coup, toute l'argumentation des opposants s'effondre, car l'initiative demande que:

✓ les bénéfices soient réinvestis dans le maintien, l'amélioration et le développement des prestations à un prix raisonnable;

✓ les secteurs bénéficiaires des entreprises subventionnent ceux qui ne peuvent pas l'être (exemple: les bénéfices de PostFinance continueront de financer les offices postaux décentralisés);

✓ le salaire des dirigeants soit plafonné au niveau de celui d'un conseiller fédéral (475 000 fr./an), ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui (*lire page 25*).

* BONUS WEB
A lire en lien sur bonasavoir.ch

Le facteur ne peut plus sonner

PERSONNEL Jaune est la couleur de La Poste, comme le citron que l'on presse. Car les collaborateurs du géant jaune voient leurs conditions de travail se détériorer, comme la qualité des prestations offertes à leurs clients. *Joël Cerutti*

L'an dernier, la directrice générale de La Poste Suisse, Susanne Ruoff, a perçu un salaire de 984 521 fr. Le chiffre frappe, car il correspond à plus du double de celui octroyé à un conseiller fédéral. Et les cadres supérieurs de La Poste ont vu leurs paies grimper de 24% grâce à des bénéfices consolidés du dernier exercice (645 millions), soit une hausse globale de 7 millions de francs. Or, la majorité des 54 520 collaborateurs, elle, ne connaît guère d'augmentations. Une vendeuse, au guichet et à plein temps, dépasse rarement 5000 fr. par mois.

«Nous sommes entrés dans une véritable course au fric qui n'a plus rien à voir avec un service public. Cela dégrade notamment les conditions de travail», déplore Olivier Cottagnoud, président du Syndicat autonome des postiers. En parallèle, les prestations ne cessent de diminuer. A un point tel que Peter Hasler, président sortant du conseil d'administration de La Poste, en appelait, à la fin mars encore, à la «compréhension des clients»...

DEUX EXEMPLES

→ Le facteur ne peut plus apporter une mésive à l'étage, comme en témoigne cet employé de La Poste, sous couvert d'anonymat: «Avant, le facteur avait le temps de sonner, plus aujourd'hui. Tout ce qu'il scanne calcule son temps de déplacement.»

→ Le facteur qui devient un fantôme, Julien Jaquet sait ce que c'est. Depuis sa ferme du Pâquier (FR), il a rameuté les responsables postaux et les médias pour en revoir un: «Il a fallu de nombreuses interventions médiatiques pour que je recommence à recevoir mon courrier dans un lieu que La Poste considérait comme trop isolé. Ce fut un véritable parcours du combattant... L'administration a essayé de me piéger avec des accords écrits comprenant des clauses de confidentialité. Et même Doris Leuthard m'a écrit en disant qu'il n'y avait rien à faire*. Et moi, je voyais bien que la base – les facteurs, les buralistes – subissait des pressions de fous!»

DÉMANTÈLEMENT PROGRAMMÉ

Des pressions qui conduisent, de plus en plus, à la fermeture des bureaux de poste. Il en existe



toujours 1447, mais il y en avait 3400 en 2001! «C'est un démantèlement programmé, estime Jean-François Donzé, secrétaire régional de Syndicom. Rien n'est fait au hasard: ils ont une liste précise. Et vous vous doutez bien que le personnel le vit très mal...» Ce à quoi Peter Hasler, rétorque: «Nous n'avons pas à garder ouverts des offices dans des vallées reculées, qui sont soi-disant un point de rencontres sociales, alors même qu'il n'y a pas de clients.» Nathalie Dérobert Fellay, porte-parole de La Poste, ajoute que «ce n'est qu'au terme de consultations avec les autorités locales que des décisions sont prises».

A Neuchâtel, pourtant, La Poste a décidé de supprimer quatre offices d'un coup dans les quartiers de La Coudre, l'Ecluse, Vauseyon et Serrières. «On l'a appris en décembre 2015 par un article de *L'Express*, lui-même informé par un employé de La Poste qui devait rester anonyme, car il rompait sa clause de confidentialité», explique Claudia Rizzo qui, avec d'autres, se bat contre cette décision via «Touche pas à ma Poste», un mouvement de citoyens apolitique. «Il y a eu des réunions entre La Poste, la commune et nous. La Poste évoquait des baisses de fréquentation de 64% aux guichets.» Le chiffre surprend Claudia Rizzo qui, de surcroît, indique que, sur Serrières et Vauseyon, plus de 300 logements vont être construits.

«Il s'agit de chiffres globaux au niveau suisse, indique Jean-François Donzé, de Syndicom. Il n'y a aucune transparence réelle de La Poste. Certains bureaux neuchâtelois sont ren-

tables, puisqu'ils ont dû augmenter les heures d'ouverture et le personnel...»

«Dans ce registre, La Poste est championne de la mauvaise foi, assène Olivier Cottagnoud. Elle impose des horaires d'ouverture et prétend, ensuite, s'adapter à la clientèle. Les chiffres fournis ne sont pas crédibles. Par ailleurs, La Poste contacte nos grands clients pour leur proposer de venir chercher les colis et les lettres gratuitement, avec des prix d'envois moins chers qu'aux guichets. Il ne faut pas alors s'étonner que nous enregistrons des baisses dans les bureaux postaux. Qui surveille tout ça? Le Parlement regarde passer le train...»

Ce qui n'ébranle guère Nathalie Dérobert Fellay: «La Poste doit exploiter un réseau d'offices et d'agences postales couvrant l'ensemble du territoire et, simultanément, améliorer encore son orientation clientèle et sa rentabilité.»

«Mais La Poste est liée au pouvoir, commente l'une de ses collaboratrices. Elle fait ce qu'elle veut! Certains élus pleurent, certes, mais ils ne bougent pas. Et nous, on se sent pris dans un étou qu'on ne cesse de serrer.» A preuve, une donnée fournie par La Poste: 550 emplois à plein temps ont été supprimés en 2015. Côté ambiance, au cœur du géant jaune, cela se ressent.

Ce facteur colis ne cache pas non plus son amertume au sujet des statistiques. Il voit son volume de travail augmenter et son chef s'arrange, en biaisant les chiffres, pour ne pas augmenter le temps de travail. Au final, ses heures supplémentaires – plusieurs centaines

deux fois... .



par année – n'existent donc pas! «Lorsque je m'en suis ouvert à mon supérieur, il m'a dit que c'était ainsi ou, sinon, je pouvais changer de travail.»

BURALISTES VENDEURS

Lorsque, en 2016, on franchit le seuil d'un bureau postal, on a l'impression de se retrouver dans un supermarché. Ce qui génère d'autres problèmes. «Cela me dérange, sur un plan éthique, de devoir proposer des produits qui sont parfois plus chers qu'ailleurs. Je ne peux pas accepter cela vis-à-vis d'une mère de famille qui a de la peine à joindre les deux bouts... Nous devons aussi proposer des assurances, alors que nous ne sommes pas formés pour ça. En un jour de cours, il nous faut tout comprendre et être au top!»

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Pourtant, La Poste affirme, questionnaire interne à l'appui, que ses collaborateurs baignent dans le bonheur. «La satisfaction du personnel sert d'indicateur pour une vue d'ensemble et fait l'objet de diverses questions approfondies dans le sondage», souligne Nathalie Dérobert Fellay.

Normal, réplique cette collaboratrice: «si les réponses ne correspondent pas à ce qu'ils attendent, ils organisent des réunions pour nous expliquer comment bien remplir le questionnaire!»

Commentaire

Votation du 5 juin Deux visions s'affrontent... voici pourquoi!

Dans ce numéro de *Bon à Savoir*, nous donnons la parole aux collaborateurs des entreprises du service public, ceux de La Poste en particulier (*lire ci-contre*). La démarche n'est pas habituelle dans nos colonnes, mais nécessaire, afin de comprendre les enjeux et les paradoxes en lien avec la votation sur l'initiative «En faveur du service public».

Si nous avons lancé cette initiative avec nos confrères alémaniques et tessinois, si nous vous invitons vivement à **voter OUI le 5 juin prochain**, nous ne prenons pas un virage politique pour autant. Mais, face au lent démantèlement de La Poste et des CFF ainsi que l'immobilisme des partis politiques siégeant au Parlement, nous avons estimé que c'était au peuple, donc aux consommateurs, de se prononcer sur l'avenir du service public.

CONSTAT CLAIR — Le service public en Suisse est en danger. Aujourd'hui, aucune définition du «service universel» n'est ancrée dans la Constitution. Seul le Conseil fédéral fixe les objectifs à des entreprises comme La Poste, les CFF et Swisscom, les contraignant à prioriser les bénéfices au détriment de la qualité des prestations et d'une politique de prix raisonnables.

BÉNÉFICES RÉINVESTIS — Au lieu de verser une partie des bénéfices à la caisse fédérale, l'initiative demande qu'ils soient réinvestis dans l'entreprise qui les a générés, afin de proposer des prestations de base à toutes les catégories de la population, dans toutes les régions du pays, et ce, à un prix abordable. Ces bénéfices doivent non seulement permettre de maintenir et d'améliorer les prestations actuelles, mais aussi de développer de nouvelles solutions permettant de suivre l'évolution des besoins du consommateur. Or, aujourd'hui, ils alimentent le budget fédéral: il s'agit donc d'un impôt déguisé, qui échappe au droit de référendum,

qui n'est pas progressif et dont l'utilisation manque totalement de transparence.

PAS DE HAUSSE D'IMPÔTS — L'initiative demande que les bénéfices soient réinvestis au profit d'un service universel de qualité. Dès lors, les subventions fédérales qui y sont liées diminueront d'autant. Il n'y a donc aucune raison de craindre une hausse d'impôts.

SATISFACTION

DES COLLABORATEURS — Dans les témoignages que vous lirez ci-contre, ou lors de vos conversations avec des employés de La Poste ou des CFF, vous percevez très vite deux visions qui s'affrontent. Celle officielle des entreprises qui ne veulent pas d'une initiative venant troubler leur volonté de démantèlement au profit d'une libéralisation. Et celle pragmatique des collaborateurs qui voient leur mission se détériorer en même temps que la qualité des prestations qu'ils sont censés offrir.

Or, ces employés font la fierté du service public et doivent être rémunérés dignement. Ce ne sont donc pas leurs salaires qui sont visés par l'initiative, mais bien ceux de leurs dirigeants, qui ne pourront plus dépasser celui d'un conseiller fédéral, soit 475 000 fr. par an (*lire page 25*). Ce ne sera plus assez pour eux? Eh bien, qu'on les remplace par des cadres attachés aux valeurs essentielles d'un service public efficace, pensant avant tout à ses clients, ce qui n'empêche nullement de faire des bénéfices pour l'amélioration et le développement des prestations. Nous sommes convaincus que de telles vocations existent actuellement parmi les quelque 110 000 collaborateurs qui y travaillent.

Les consommateurs d'aujourd'hui et de demain ont tout à y gagner. C'est pourquoi nous vous invitons à voter OUI le 5 juin prochain à l'initiative «En faveur du service public».

Zeynep Ersan Berdoz

Champions du monde, vraiment?

CFF Dans de nombreux tests et rapports, la Suisse et les CFF s'avèrent de bons élèves au niveau européen. Décryptage. *Joël Cerutti*

Dès les premières secondes, nous voici champions du monde! Giorgio Tuti, président du SEV, le Syndicat du personnel des transports, le précise d'emblée: «Lorsque je discute avec mes collègues européens, ils ne cessent de vanter la qualité de notre réseau ferroviaire.»

Cette subjectivité de propos est confortée par une double étude du Boston Consulting Group (BCG), datant de 2012 et de 2015: parmi les 25 pays analysés, la Suisse figure deux fois en tête de liste parmi «les bons élèves», devant la France, la Suède ou l'Allemagne. Mais, lorsque qu'on se penche avec plus d'attention sur l'étude, certains éléments paraissent étonnantes. Ainsi, BCG attribue, dans son rapport de 2015, un bon point à la SNCF «pour sa ponctualité». Or, aux derniers relevés, les retards cumulés du réseau ferroviaire français atteignent de 550 à 600 jours sur un an!

Du coup, le doute s'installe. Qui paie des études comme celle de BCG? Approchées, la société ainsi qu'Agnès Audier, l'une des rédactrices du rapport, ne nous ont pas répondu. La Suisse est-elle au-dessus de tous soupçons ferroviaires? Selon l'angle d'approche, la vision devient plus nuancée.

LA PONCTUALITÉ

La ponctualité est ainsi un des arguments favoris des CFF, qui disent ne plus remplir leur mission lorsque les convois dépassent l'horaire indiqué de trois minutes.

En appliquant «les normes les plus strictes d'Europe», ils arrivent à une ponctualité pour leurs pas-

sagers de 97,1% (2015) ou 96,8% (2014). Des chiffres qui, sur le terrain, laissent les usagers perplexes... Et de toute façon, les ÖBB autrichiens annoncent une ponctualité de 96,7% et la DB allemande de 94,5%. L'avance des CFF tient donc dans un mouchoir de poche... Par ailleurs, il existe une compagnie qui relègue nos horloges occidentales au rang de cancres: Japan Rails, qui concède un retard moyen de 0,1 minute, soit 6 secondes. Et cela même lors du séisme de 2014, puisque les trains japonais n'ont alors connu aucune perturbation d'horaire!

LES TARIFS

La Litra (Service d'information pour les transports publics) aime régulièrement rappeler que, certes, les tarifs des trains suisses sont plus chers qu'à l'étranger, mais pas tant que ça... La comparaison n'est pas facile, avec la France notamment, les observateurs qualifiant volontiers les tarifs de la SNCF d'«obscurantisme exacerbé» avec sa dizaine de prix différents pour un même siège. Il n'empêche: un billet pour aller de Paris à Nancy, soit 315 kilomètres, peut revenir dans les 61 fr. (2^e classe). Chez nous, pour aller de Lausanne à Saint-Gall (307 km), un aller-simple, 2^e classe, sans réduction, atteint les 90 fr. C'est 50% de plus, même si les CFF «dégriffent» en dehors des heures de pointe.

LES RÉSERVATIONS

Au Japon, une place peut se réserver six mois à l'avance. La procé-



«Les CFF offrent entre 10 fr. et 15 fr. après une heure de retard, "à bien plaisir".»

dure est assez simple, les trains partent toujours au même horaire et depuis un quai identique. En Suisse, les Online Tickets se prennent 30 jours en amont. Pas plus, pas moins. Ce délai de pré-vente «vous offre une sécurité accrue de pouvoir effectivement effectuer votre voyage, sans avoir à le décaler», précisent les CFF.

LE REMBOURSEMENT

La Suisse offre entre 10 et 15 fr. après une heure de retard, «dans l'esprit d'un bon service clientèle» et «à bien plaisir». En Allemagne, en Autriche et en Italie, les compagnies remboursent 25% du prix du billet pour une à deux heures de retard et 50% au-delà. La France va même jusqu'à 75% après trois heures de retard, sous forme de «cash ou de bon». Et une lettre, affranchie, «à renvoyer sous les 60 jours maximum» est distribuée aux voyageurs blessés dès la sortie du train.

LE CONFORT

Lorsque les CFF mettent leurs

meilleures voitures à disposition – ce qui n'est de loin pas toujours le cas – leur confort équivaut certes à celui des TGV. Mais, à nouveau, Japan Rails coiffe tout le monde. Le couloir central y est plus large de 8 centimètres. Et dans les wagons japonais, les sièges des passagers sont orientables et réversibles, il existe des espaces fumeurs ventilés, des cabines de maquillage, mais aussi de téléphone, histoire que les autres voyageurs ne profitent pas de vos conversations. Chez nous, encore faut-il pouvoir lancer des coups de fils. Pour lutter contre un réseau qui coupe sans cesse les conversations ou le surf sur internet, il était prévu que le Conseil fédéral paie la note d'amplification 3G sur 1700 wagons. Un projet prévu pour 2018, retardé à 2020. Et certains experts estiment que ce serait plutôt aux CFF de mettre la main au portefeuille. Lesquels répliquent que certains trains seront équipés déjà en 2016... évidemment sur le RER zurichois!

Patrons toujours mieux payés

SERVICE PUBLIC Les dirigeants de Swisscom, Ruag, La Poste, PostFinance et les CFF ont gagné, à eux tous 5,7 millions de francs en 2015. C'est un demi-million de plus qu'en 2014. *chr*

Pas facile, d'être conseiller fédéral. Entre la complexité des dossiers, l'ampleur des responsabilités et les attaques de tous bords, l'emploi n'est pas de tout repos. A voir les nombreux candidats qui se pressent au portillon, il faut pourtant croire que le salaire, qui est grosso modo de 475 000 fr. par an, est décent.

Nul n'oserait prétendre que la tâche d'Urs Schaeppi, directeur de Swisscom, est plus reposante. Mais est-elle quatre fois plus exigeante que celle d'un ministre? En 2015, le chef de notre opérateur a pourtant gagné 1 832 000 fr., soit près de quatre fois plus que sa responsable politique, Doris Leuthard (*voir tableau*).

Dans les états-majors des autres entreprises publiques, on n'est pas mal traité non plus. Urs Breitmeier, patron de Ruag, a touché 1,1 million de francs, l'an passé. Les salaires d'Andreas Meyer, CEO des CFF, et de Susanne Ruoff, directrice générale de La Poste, avoisinent le million de francs. Soit

5,7 millions de francs en 2015 pour ces cinq managers. C'est 483'000.- de plus qu'en 2014.

Seul le dirigeant des CFF Andreas Meyer a vu sa paie baisser l'an dernier. Le salaire de base a certes grimpé de 13 000 fr., mais la prime «liée à la prestation et aux résultats» a diminué de 40 000 fr.

L'initiative «En faveur du service public» veut mettre un terme à

cette fuite en avant. Elle demande que les dirigeants des entreprises publiques ne touchent pas davantage qu'un conseiller fédéral. Si cette règle avait été appliquée depuis 2010 déjà, Swisscom, les CFF et La Poste auraient économisé quelque 44 millions de francs. Un montant qui n'aurait pas été de trop pour améliorer le service aux consommateurs.

Combien ont-ils gagné l'an passé?



	Urs Schaeppi, Swisscom	Urs Breitmeier, Ruag	Andreas Meyer, CFF	Susanne Ruoff, La Poste	Hansruedi König, PostFinance
2014	1 773 000 fr.	992 000 fr.	1 072 023 fr.	824 585 fr.	562 555 fr.
2015	1 832 000 fr.	1 118 000 fr.	1 046 186 fr.	984 521 fr.	726 785 fr.

	Urs Schaeppi, Swisscom	Urs Breitmeier, Ruag	Andreas Meyer, CFF	Susanne Ruoff, La Poste	Hansruedi König, PostFinance
2014	1 773 000 fr.	992 000 fr.	1 072 023 fr.	824 585 fr.	562 555 fr.
2015	1 832 000 fr.	1 118 000 fr.	1 046 186 fr.	984 521 fr.	726 785 fr.

Ces montants incluent le salaire de base, la part variable et les forfaits pour frais généraux et frais de représentation. A titre de comparaison, les conseillers fédéraux touchent au total 475 163 fr. en 2016.

QUAND LES CLIENTS SONT MÉCONTENTS



VIVO CASA À LA TRAPPE

Swisscom a averti ses clients que l'offre combinée Vivo Casa (internet, TV et réseau fixe) allait disparaître. Le géant bleu leur suggère de se tourner vers l'un des cinq paquets Vivo, tous basés sur la technologie Internet Protocol (IP). Cette évolution implique également le branchement du téléphone fixe sur le modem. Ce dernier devra donc rester enclenché en permanence pour ne pas couper la ligne, ce que regrettent des utilisateurs qui ne l'allumaient qu'en cas de besoin. «L'IP se développe dans le monde entier et pas seulement en Suisse. Nous ne pouvons pas exclure que certains puissent se sentir soumis à une certaine pression», admet le porte-parole Christian Neuhaus. Berne a fixé le seuil définitif à 2017 seulement, mais ce sursis ne s'applique qu'au service universel, soit le téléphone fixe. La télévision n'en fait pas partie ni, du reste, les alarmes pour personnes âgées (*lire B&S 1/2016*).



«Z» COMME SUPPLÉMENT

La soirée a coûté cher à un Genevois venu passer le week-end à Zurich chez des amis. A 2 h 42, il monte dans le train d'Uetikon pour regagner le centre-ville avec son abonnement général (AG) en poche. Or, il n'a pas remarqué, en consultant l'horaire sur son smartphone, la présence d'un «Z» comme «Zuschlag», ou supplément. Pas de chance: le contrôleur lui inflige, en sus de cette surtaxe de 5 fr., une amende de 70 fr. pour avoir voyagé sans titre de transport valable. «Ce supplément est applicable pour les offres nocturnes de plusieurs communautés tarifaires en Suisse alémanique», confirme la porte-parole des CFF, Donatella Del Vecchio. En Suisse romande, l'AG permet aux oiseaux de nuit de rentrer gratuitement sur l'Arc lémanique, alors que, dans le Jura, ils doivent aussi s'acquitter d'un supplément. Un surcoût de 5 fr. signalé par le même «Z» à l'écran. *Gute Nacht, le bilin-guisme!*



COURRIER MYSTÈRE

Se tromper de timbre en glissant une lettre dans la boîte, ça peut arriver. «J'ai reçu de La Poste une carte m' enjoignant de payer 1.30 fr. pour un affranchissement insuffisant, s'indigne ce lecteur. Mais le document ne mentionne pas le lieu de destination et indique que je peux être l'expéditeur ou le destinataire du courrier mal affranchi. Je peux ainsi devoir passer à la caisse pour un quelconque envoi à mon adresse. Comment être sûr que je suis vraiment concerné?

«En février 2015, nous avons introduit une carte pour affranchissement insuffisant adaptée au tri mécanique. Le document standard signale l'erreur à l'expéditeur ou, s'il est introuvable, au destinataire», précise Nathalie Dérobert Fellay, porte-parole de La Poste.

Pas convaincu, notre lecteur voudrait pouvoir retracer son erreur. Il n'en saura pas davantage et devra casquer!





Prêts hypothécaires et immobilier

Partenaire de vos projets immobiliers

Dans le domaine des prêts hypothécaires et des crédits de construction, il y a chez Retraites Populaires une véritable équipe proche de vous, qui s'engage pour que vos objectifs les plus chers se réalisent. Vous soutenir et vous conseiller dans vos projets immobiliers, voilà ce qui nous tient vraiment à cœur.

**Contactez-nous pour en savoir plus
ou consultez www.retraitespopulaires.ch**

Votre avenir, notre mission.



**Retraites
Populaires**

Aucune compensation pour les meilleurs clients du rail

BILLETS DÉGRIFFÉS Depuis la hausse des prix en décembre 2014, le trafic longue distance rapporte 30 millions de recettes supplémentaires par an. Pour compenser cette somme, les CFF proposent des rabais qui ne profitent pas à tous les usagers. *Bernard Utz*



La nouvelle n'aura échappé à aucun pendulaire: l'Union des transports publics (UTP) a annoncé, en mars dernier, une augmentation moyenne des prix de 3% pour la fin de l'année 2016. Les tarifications précises seront, elles, publiées une fois les négociations avec le surveillant des prix terminées.

LES GRANDES LIGNES RAPPORTENT DE L'ARGENT

La dernière hausse, deux ans plus tôt, avait notamment porté le prix de l'abonnement général (AG) deuxième classe de 3550 fr. à 3655 fr. (+3%). Depuis, alors que l'exploitation des lignes régionales est plutôt déficitaire, le trafic longue distance engrange chaque année 29,3 millions en trop. C'est pour redistribuer ces recettes supplémentaires que, dès l'annonce en 2014, le surveillant des prix et l'UTP se mettent d'accord sur plusieurs mesures compensatoires (*lire encadré*).

D'après Donatella Del Vecchio, porte-parole des CFF, ces différentes actions permettront d'atteindre les 30 millions visés en 2016: «Actuellement, environ 8000 billets dégriffés sont écoulés quo-

tidiennement, 9000 les jours de pointe. Pour cette année, les objectifs fixés devraient être tenus.»

ABONNEMENT GÉNÉRAL: AUCUN DÉDOMMAGEMENT

Les recettes engrangées par le trafic longue distance sont donc restituées aux usagers. Mais pas à tous. Ceux qui bénéficient des réductions sont les détenteurs du demi-tarif ou d'un abonnement

de parcours ainsi que les nouveaux clients. Les possesseurs de l'AG, eux, n'en voient pas la couleur. Pourtant, les 450 000 détenteurs du sésame national sont de gros utilisateurs du trafic longue distance. Alors, pourquoi n'auraient-ils pas également droit à des avantages financiers comme les autres? «Les mesures prises et les formes de celles-ci découlent des discussions entre Monsieur Prix

et l'UTP», indique Donatella Del Vecchio.

Pour la surveillance des prix, l'explication tient au fait que les AG ne participent pas aux recettes supplémentaires: «Ce sont les billets simples pour le trafic longue distance qui rapportent trop. Les prix par kilomètre des AG sont clairement inférieurs au prix des billets individuels. Leurs augmentations à la fin de 2014 ont été, entre autres, calculées en fonction de relevés qui montraient une plus forte utilisation du réseau par leurs détenteurs. Il était donc justifié de se focaliser sur les rabais des billets ordinaires.»

UN ASPECT PUBLICITAIRE ASSUMÉ

Reste que l'accord entre l'UTP et le surveillant des prix arrange clairement le service marketing des CFF. L'aspect publicitaire n'est d'ailleurs pas caché. Le communiqué de presse qui annonce les cartes journalières à prix réduit se termine ainsi: «Le lancement d'offres avantageuses permet d'attirer de nouveaux clients des transports publics.» Les fidèles, eux, s'habituent aux hausses régulières. Entre 2010 et aujourd'hui, le prix de l'AG deuxième classe est monté de près de 18%.

En détail

Historique des compensations

En août 2014, alors que l'UTP annonce une hausse moyenne de 3% des tarifs pour la fin de l'année, un accord à l'amiable est trouvé avec le surveillant des prix. Voici les différentes mesures qui ont été choisies pour redistribuer les 29,3 millions annuels engrangés en trop par l'exploitation des grandes lignes.

→ Dans un premier temps, depuis janvier 2015, les CFF proposent chaque jour des milliers de billets dégriffés pour les principaux trajets du trafic longue distance. Assez vite, il apparaît que les ventes de ces titres bon marché ne permettront pas, à elles seules, d'atteindre les presque 30 millions d'indemnisation. En juillet, 5000 de ces

tickets sont vendus les jours de pointe. C'est deux fois moins que le volume nécessaire pour atteindre l'objectif de rabais.

→ Un accord additionnel est alors négocié. Celui-ci stipule que les possesseurs d'un demi-tarif recevront un bon de 10 fr. Ils sont distribués dès le mois d'août. L'action est réitérée au début de l'année 2016.

→ Finalement, les 29,3 millions n'étant toujours pas atteints, 100 000 cartes journalières valables dès 9 h et vendues à moitié prix (29 fr.) sont proposées depuis mars 2016. L'offre ne concerne, encore une fois, que les détenteurs d'un demi-tarif.

Pour l'amour du risque

SITES DE RENCONTRES Se dévoiler pour dénicher la perle rare implique la transmission de données personnelles très sensibles. Les sites de rencontres ne se privent pas d'en faire tout et n'importe quoi.

Yves-Noël Grin

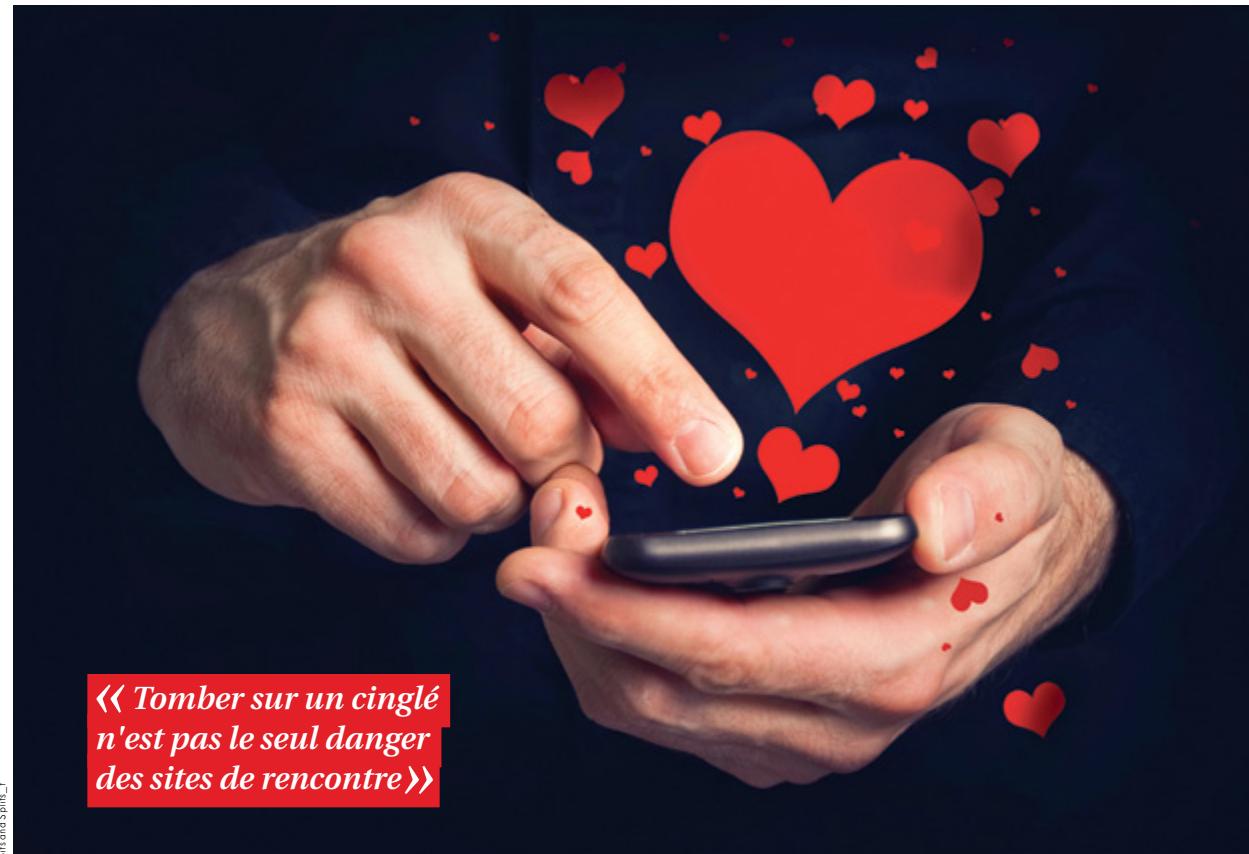
Il y a 33 millions, discrètement tapis dans l'ombre d'ashleymadison.com. Le piratage du site de rencontres extraconjugales, en juin 2015, a jeté sous les projecteurs publics leurs précieuses données. De leurs adresses à leur numéro de téléphone en passant par leurs préférences sexuelles, tout ce qui devait rester planqué dans les dédales de serveurs sécurisés est devenu accessible à tous. Et rebelote le 24 avril dernier avec le vol de plus d'un million de profils sur beautifullpeople.com!

Ces scandales posent fatallement la question de la protection des données. Certes, les plateformes web ne peuvent garantir leur inviolabilité face à des hackers toujours plus imaginatifs. En revanche, elles peuvent choisir de stocker et d'utiliser les informations de leurs clients à leur guise. A condition, bien sûr, qu'elles aient obtenu leur consentement. Chose souvent aisée, sachant que la majorité des utilisateurs coche la case «J'accepte les conditions générales», sans en avoir lu une seule ligne.

DOMAINE TRÈS SENSIBLE

Le sujet est particulièrement délicat pour celles et ceux qui s'inscrivent sur des sites de rencontres pour trouver le grand amour ou toute autre relation intime. A quelle sauce sont mangées leurs données personnelles, souvent même très confidentielles? C'est ce que nous avons voulu savoir en partenariat avec l'émission *On en Parle* (RTS-La Première) en nous plongeant dans les méandres de sept grands sites de rencontres qui disposent d'une application pour smartphone.

C'est grâce au précieux concours de François Charlet, juriste spécialisé en droit des technologies, que nous avons pu décortiquer la politique de confidentialité de Happn, Badoo,



«Tomber sur un cinglé n'est pas le seul danger des sites de rencontre»

Lovoo, Meetic, Parship, Tinder et Zoosk. Quelles données sont collectées? Pour quelles raisons? A qui sont-elles transmises? Combien de temps sont-elles conservées? L'utilisateur peut-il y avoir accès facilement ou les effacer? C'est sur la base de ces questions que notre expert a évalué la permissivité des conditions générales (CG), tout comme leur clarté.

PAS RASSURANT DU TOUT

A la lecture globale de notre tableau, on constate que la couleur rouge – qui frappe les points jugés «insuffisant» – domine sans partage: 48% des cases! L'orange qui signale ce qui est «suffisant» et le vert, pour «bon», ne gratifient respectivement que 27% et 25% des critères. Le cancre, c'est Tinder qui frise le rubicon absolu: hormis une mention «suffisant» pour l'utilisation des données, la colonne se

teinte invariablement du rouge de l'insuffisance.

En règle générale, tout ce qu'un utilisateur fournit comme informations sur son profil est collecté. On pense à son identité, son numéro de téléphone, son adresse et à ce qu'il a envie de dévoiler en plus ou que les plateformes lui réclament: ses intérêts, ses revenus, sa formation, sa géolocalisation, etc. Sur ce point, Parship fait mieux que ses concurrents en décrivant les éléments recueillis avec exhaustivité. Mais elle n'est pas moins intrusive pour autant.

LE FLOU EN MAÎTRE

Après avoir pris connaissance des informations collectées, reste à savoir ce que les applications en font. La plupart restent très vagues en évoquant fréquemment une utilisation à des fins de marketing interne ou dans l'optique de mieux personna-

liser leurs offres. Sur ce point Lovoo est plus explicite que ses confrères. Badoo dit ne pas les vendre ou les louer, en précisant toutefois pouvoir partager «des renseignements globaux avec des tierces parties». Une belle mélasse qui témoigne du brouillard ambiant...

C'est d'ailleurs en examinant la transmission des données à des tiers que la confusion entretenue par les sites est la plus éloquente. Happn dit communiquer des informations à des sous-traitants, sans qu'on sache de qui il s'agit. Meetic mentionne des «partenaires sélectionnés» pour le moins obscurs et des sites web tiers. Zoosk, Tinder et Badoo restent eux aussi vagues pour avoir les couvertures les plus franches possibles!

Ce qui est certain, c'est que, si votre application est liée à des réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter, elle ne va pas se

priver d'avoir accès à votre profil, à vos contacts, à vos photos et on en passe! C'est d'autant plus vrai si vous n'avez pas soigneusement réglé vos paramètres de sécurité sur ces réseaux.

ACCÈS TRÈS THÉORIQUE

Après avoir pris conscience de tout ce que ces applications peuvent collecter, vous aurez sans doute envie d'en savoir davantage sur votre compte. D'un point de vue légal, chaque utilisateur a précisément un droit d'accès à ses données pour, le cas échéant, les faire rectifier ou effacer. Sur ce point, Tinder renvoie ses membres sur la page de leur «Profil», alors qu'ils n'y trouveront qu'une infime partie des informations stockées à leur sujet. Jolie pirouette qui tient de la désinformation.

Pour en avoir le cœur net, nous avons suivi un utilisateur de ces sept applis qui a fait une demande d'accès officielle à ses données. Les résultats de ce test sont effarants: un mois après sa requête, seuls Happn et Lovoo ont fourni des renseignements satisfaisants. Meetic s'est contenté d'une réponse-type sans glisser les données personnelles. Et les autres sites n'ont pas livré ce qui leur était demandé. Ce chaos résume à, lui seul, avec quelle légèreté les informations personnelles sont traitées avec légèreté. Et, hormis Happn, qui précise les conserver une année après la clôture d'un compte, les autres sites sont peu loquaces à ce propos.

Tomber sur un cinglé – ou une cinglée – n'est donc pas le seul danger inhérent à l'utilisation des sites de rencontres. L'exploitation des données personnelles est un problème, lui aussi, bien réel. D'où l'importance de garder la maîtrise sur ce qu'on est d'accord de dévoiler aux autres, sans en garder le contrôle. Quelques règles de précaution valent mieux qu'une (*lire encadré*).

= Bon
= Suffisant
= Insuffisant

	HAPPN	LOVOO	PARSHIP	MEETIC	BADOO	ZOOSK	TINDER
Conditions générales en français	+	-	+	+	+	+	-
Genre de données collectées	-	-	+/-	-	-	-	-
Utilisation des données	+/-	+	+/-	+/-	-	+/-	+/-
Transmission des données à des tiers	-	+/-	+/-	-	-	-	-
Droit d'accès à ses données	+	+	+	+/-	+/-	+/-	-
Possibilité de faire effacer ses données	+/-	+	+	+/-	-	-	-
Durée de conservation des données	+	-	-	-	+/-	-	-
Test droit d'accès à ses données	+	+	-	+/-	-	-	-

Précautions

N'en dites pas trop et gardez vos distances!

Voici quelques précautions pour garder la maîtrise de ses données face aux différents risques qui planent sur l'utilisation des sites de rencontre.

Choix du site: il existe d'innombrables plateformes et toutes ne sont pas sérieuses. Une brève recherche sur internet en associant le nom du site au mot «arnaque» ou «piège» peut donner des indications précieuses. Il s'agit ensuite de choisir une plateforme qui colle à ses attentes et de s'assurer qu'elle affiche des informations essentielles. On pense notamment à une adresse fiable et à des conditions générales (CG) cohérentes qu'il est pertinent de lire.

Nom d'utilisateur: le recours à un pseudonyme que personne ne connaît est un bon moyen de protéger son identité et les données qui y sont liées (lieu de résidence, etc.). Ce pseudo doit évidemment être distinct de celui qu'on utilise comme identifiant pour d'autres usages officiels (e-mail, etc.) et ne pas contenir son nom ou son prénom. Dans la mesure du possible, la photo ne devrait pas être la même que celle qui figure sur d'autres réseaux (Facebook, LinkedIn, etc.) pour éviter les recoupements faciles.

Mot de passe: inutile de rappeler que «1234», «qwerty» ou sa date de naissance sont à bannir. Un bon mot de passe doit idéalement faire huit signes au moins et contenir à la fois des lettres, des chiffres et des caractères spéciaux. Il doit être différent pour chaque compte utilisé.

Adresse mail: il est judicieux de créer une adresse mail spécialement destinée à

cet usage sans que son nom ou son prénom apparaissent dans l'identifiant. Ainsi, on limite le risque que sa vraie identité soit trouvée sur le net par recoupement. C'est une adresse qui peut ensuite servir à communiquer avec les personnes rencontrées de manière sécurisée.

Données sensibles: ne transmettez jamais votre nom, votre prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre e-mail privé, vos coordonnées bancaires ou votre lieu de travail aux autres membres. Ne donnez pas d'informations trop personnelles, confidentielles ou intimes sur votre profil, afin de garder la maîtrise de votre image. Dans la même idée, poster des photos sexy ou d'autres informations compromettantes est extrêmement risqué.

Pièges à éviter: le bon sens permet souvent de détecter les plans foireux ou les arnaques classiques. Gare aux membres qui évoquent rapidement leurs problèmes financiers, résident ou se connectent à l'autre bout du monde, se montrent trop pressés, trouvent des prétextes pour ne pas discuter par webcam ou encore donnent des détails qui détonnent avec leur profil. Les fichiers reçus autres que les photos (.jpg, etc.) ne devraient pas être ouverts.

Premier rendez-vous: choisissez un lieu public et fréquenté comme un bar ou un café. Prévenez un proche en lui donnant le plus de détails possibles sur la rencontre prévue (lieu, heure, etc.) et la personne en question. N'acceptez pas que cette dernière passe vous prendre à domicile pour mieux protéger votre vie privée.

* Les deux représentent 1 kWh.

QUEL POINT COMMUN ENTRE 160 g DE CHOCOLAT ET 1 dl DE PÉTROLE?*

Electrobroc
vous fait découvrir le monde de l'énergie et du développement durable d'une manière conviviale et ludique.

A 30 minutes de Fribourg, visite guidée et gratuite sur rendez-vous au **0840 40 40 30**.

www.electrobroc.ch



PARTAGEONS PLUS QUE L'ÉNERGIE

groupe e

BON À SAVOIR

Afin de compléter notre équipe de juristes.

nous cherchons
**un ou une juriste
avec brevet d'avocat (80% – 100%)**

Entrée en fonction: de suite ou à convenir.

Vous êtes titulaire d'une licence en droit suisse et avez un intérêt marqué pour le droit de la consommation. Vous avez une maîtrise parfaite du français et de bonnes connaissances de l'allemand. Vous avez de très bonnes capacités relationnelles, faites preuve d'esprit d'équipe, de persévérance, de flexibilité, de résistance au stress.

Nous vous offrons la possibilité de rejoindre notre équipe, dynamique et en plein développement, active dans l'information, le conseil et l'accompagnement des consommateurs.

Nous serions très heureux de recevoir votre candidature, accompagnée des pièces usuelles, adressée sous pli (Bon à Savoir, av. de la Rasude 2, CP 150, 1001 Lausanne) ou par e-mail (info@bonasavoir.ch) jusqu'au 27 mai 2016.

Votre offre sera traitée avec la plus grande confidentialité.

Chauffage au sol inefficient : NOUS AVONS LA SOLUTION !!

Il était une fois, le chauffage au sol...

Dès la première minute de mise en eau du réseau de chauffage au sol, le phénomène de **corrosion** s'amorce et forme des **oxydes de fer** (boue). Après plusieurs années, la quantité de cette boue est telle qu'elle commence à provoquer des désordres dans votre système de chauffage. De plus, les chauffages au sol posés depuis les années 1970 souffrent du matériel de base en plastique dont les stabilisateurs s'évaporent avec le temps et fragilisent l'étanchéité de l'installation.

Résultat: un embouement, un système de serpentins fragilisés, une baisse de chauffage aux endroits emboués et des risques de perforation.

Le problème →

NOUS AVONS LA SOLUTION ! →

- > Le chauffage au sol a de la peine à chauffer.
- > La puissance thermique diminue.
- > La pression dans le système de chauffage chute.

1. Nettoyage par sablage mécanique et évacuation de la boue et de la rouille par aspirateur.
2. Injection de résine par compresseur.
3. Séchage et remise en eau des serpentins.

NOTRE PROCÉDÉ →

- 1 > Après démontage des boucles, nous installons un compresseur spécial affilié à un aspirateur à la sortie de chaque boucle.
- 2 > Nous injectons du sable à haute pression, qui enlève la boue et désincruste les serpentins.
- 3 > Les déchets et poussières sont dirigés vers l'aspirateur, puis nos techniciens constatent le parfait nettoyage.
- 4 > Un enduit (résine époxy) est injecté sur les parois internes des serpentins, afin de remplir les porosités et rendre la boucle étanche à l'oxygène.
- 5 > Après 48 heures de séchage, la remise en eau peut être effectuée.

LES AVANTAGES

- > Rapide et économique.
- > Non invasif / inutile de casser chapes et carrelage.
- > Respectueux de l'environnement (déchets recyclés).

L'ANALYSE

Par laboratoire mobile, notre équipe analyse la teneur en oxygène de l'eau et PH circulant dans les serpentins qui, si la valeur est trop élevée, est signe de fragilisation.

CONTACTEZ-NOUS !

Si vous pensez que votre système de chauffage nécessite une intervention, n'hésitez pas à nous contacter. Ne soyez pas les acteurs passifs et payants de votre système de chauffage, agissez et réalisez ainsi des économies à terme.

Merci de me contacter pour :

- > une analyse de la teneur en oxygène
- > un devis gratuit et sans engagement
- > d'autres informations

Coupon à retourner à :

Solu'Tubes SA
ch. des Cormiers 14
1470 Estavayer-le-Lac

Mes coordonnées :

Nom

Prénom

Adresse, NPA, Localité

Tél.

E-Mail

Solu'Tubes

SA

Assainissement de chauffage au sol

1227 CAROUGE

Rue J-Girard 24

T 022 368 30 04

F 022 368 30 07

1470 ESTAVAYER-LE-LAC

Ch. des Cormiers 14

T 026 664 00 04

F 026 664 00 07

1895 VIONNAZ

Av. du Léman 8

T 027 281 30 04

F 027 281 30 07

info@solutubes.ch • www.solutubes.ch

Garantie prix bas et tracas

COMMERCES Des enseignes proposent de rembourser la différence aux clients qui ont trouvé le même produit à meilleur prix dans une autre surface. Mais les conditions peuvent être passablement restrictives.

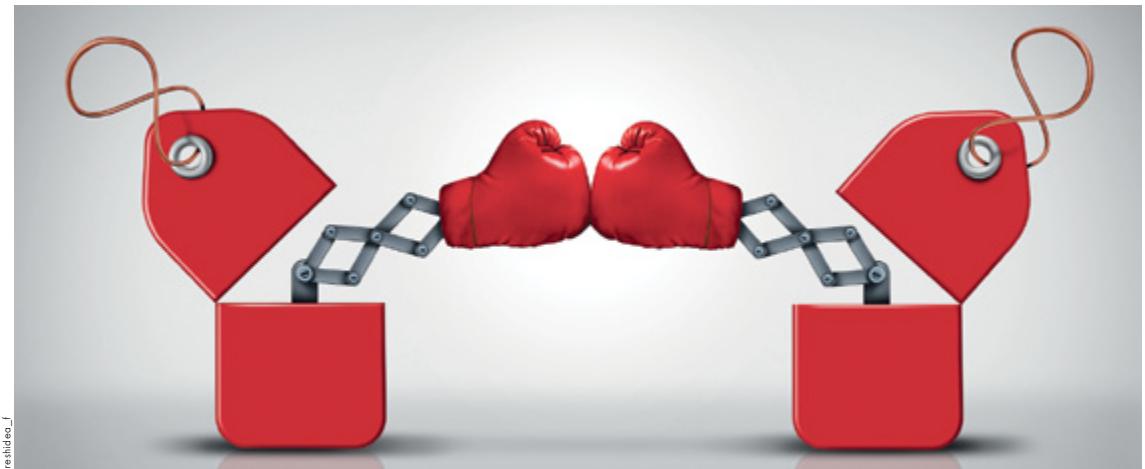
Sébastien Sautebin

«Si vous trouvez un article identique moins cher ailleurs, nous vous le vendons à ce prix et vous bénéficiez de 10% de réduction», promet Hornbach sur son site internet. Le géant allemand n'est pas le seul, en Suisse, à proposer une «garantie prix bas». Sans que cette pratique commerciale soit extrêmement répandue, diverses enseignes l'ont adoptée, comme Fust, Bauhaus, l'opticien Fielmann, des sociétés de séjours linguistiques, comme Pro Linguis ou Boa Lingua ou encore des agences de voyages, comme Sta Travel.

Pour ces entreprises, cette garantie est une jolie publicité (*lire encadré*). Aux consommateurs, elle inspire confiance: le magasin montre sa volonté de proposer le meilleur prix, quitte à prendre en charge la différence si l'on peut lui prouver qu'il y a meilleur marché ailleurs. Certains commerces sont prêts à s'aligner sur le concurrent, d'autres vont plus loin et incluent, en sus, un rabais, tels Hornbach (10%) et Bauhaus (12%).

COMPTES D'ÉPICIERS AVEC LE VENDEUR

Dans la pratique, chaque enseigne a ses propres règles. Et les restrictions peuvent être nombreuses. Voici ce que dit Fust: «Si, dans un commerce comparable, dans votre région, vous trouvez le même produit avec les mêmes prestations à un prix officiel inférieur, nous vous remboursons la différence de prix



jusqu'à cinq jours après l'achat.» Outre un délai très court, la garantie exclut, par les termes «commerce comparable» les sites internet et «les magasins qui vendent principalement sur internet». Une restriction courante, mais pas systématique. Fielmann nous dit accepter ainsi la comparaison avec les vendeurs en ligne, mais «sous déduction des éventuels frais d'envoi et de dédouanement».

Les choses se gâtent avec la mention «dans votre région». Selon Sabine Weber, porte-parole de Fust, «le vendeur établit une comparaison avec le client en prenant en compte les coûts et le temps nécessaire s'il achète dans une autre localité. Chaque cas est résolu individuellement en discutant avec le client.» En d'autres termes, il se peut que le vendeur fasse des comptes d'épicier et déduise des frais de trajet du remboursement!

Sabine Weber se veut rassurante, le personnel serait «accommodeant».

CONTRAINTE MULTIPLES

Si les commerçants n'ont aucun intérêt à faire passer un sale quart d'heure à leur clientèle, force est de constater qu'il faut toujours faire face à un certain nombre de contraintes pour faire valoir cette fameuse garantie du prix le plus bas.

→ **Restriction de temps:** validité dans un laps de temps défini, parfois très bref: cinq jours chez Fust, 14 chez Bauhaus, 30 chez Hornbach, six semaines chez Fielmann.
→ **Similitude du produit:** à Pro Linguis, par exemple, cela vaut «pour chaque école proposée en Suisse», mais «uniquement lorsqu'il s'agit effectivement de la même école, proposée à la même période, ici en Suisse, du même cours et des mêmes dates de séjour».

→ **Limitations diverses:** les commerces internet sont, la plupart du temps, exclus, mais pas toujours. Il existe d'autres contraintes, par exemple géographiques ou liées à l'assortiment. Bauhaus exclut ainsi les tapis.

Les clients sont-ils nombreux à invoquer les garanties prix bas? Les enseignes refusent de fournir des chiffres. Du bout des lèvres, elles révèlent que cela arrive, mais pas fréquemment. On notera également que certaines sociétés émettrices de cartes de crédit – comme Viseca – remboursent les différences de prix lorsque l'achat a été fait avec leur moyen de paiement. Dans son numéro de novembre 2015, notre partenaire *Tout Compte Fait* a montré qu'il existe, là aussi, de multiples limitations (*lire «Meilleur prix garanti... sous conditions», TCF 11/2015*).

Décryptage

Message discount et contrôle à bon compte

Pour les commerces, la garantie prix bas répond à différents objectifs stratégiques. Elle délivre un message clair: «Quoi qu'il en soit, vous aurez toujours le meilleur prix chez nous.» Elle permet aussi d'utiliser les consommateurs pour surveiller les autres enseignes. Certains auteurs estiment même qu'elle limiterait l'intensité de la concurrence: en proposant de s'aligner systématiquement, le magasin X découragerait ses rivaux à baisser leurs prix. Le faire n'attirerait pas de nouveaux clients et réduirait même les

recettes, puisqu'une quantité identique serait écoulée à un prix plus faible. Et, si l'enseigne vend certains produits à un tarif légèrement plus élevé, le «prix bas» lui permet de conserver son attractivité, puisque les clients bénéficiant de la garantie restent fidèles, tout en maintenant ses marges avec ceux qui n'auront pas comparé. Attention toutefois à ne pas exagérer, car la garantie encourage le consommateur à la comparaison. Si ses prix sont systématiquement plus élevés, le commerçant finira par en faire les frais.

Lunettes à deux balles pour œil parfait

SANTÉ Les lunettes de lecture bon marché des grandes surfaces ne sont pas mauvaises pour la vue, mais elles ne conviennent qu'aux personnes dont l'œil est dit «parfait». *Camille Degott*

C'est pour 2.90 fr. que Georges Lopez a trouvé, chez Landi, des lunettes loupes tout à fait adaptées à ses besoins: «Inutile de dire qu'elles sont parfaites pour la lecture», nous précise-t-il. C'est à se demander alors quel est l'intérêt d'aller dépenser dans une autre enseigne une somme rondelette pour le même genre d'article.

Pour Patrice Kull, opticien diplômé et membre du comité central de l'Association suisse de l'optique (ASO), il est difficile d'expliquer ces grands écarts de prix. On suppose que certains modèles, fabriqués au plus simple, sont standardisés, produits en masse et soumis à une politique de prix

libre. Mais quel que soit leur prix, ces loupes ne sont pas comparables à des vraies lunettes de lecture.

Ce genre d'articles convient aux personnes exclusivement affectées par une même presbytie aux deux yeux liée à l'âge. C'est ce que Gabriele Thumann, chef du Service d'ophtalmologie des HUG, appelle l'œil «parfait». Pour celles et ceux qui ont d'autres problèmes de vue, porter de telles loupes n'est pas la panacée, bien qu'elles ne péjorent pas la vue. Maux de tête, fatigue, manque de confort sont les risques encourus quand la correction n'est pas optimale, soulignent les deux spécialistes. Pratiques pour une lecture brève



(carte de restaurant, etc.), ces lunettes devraient donc être cantonnées au rôle de «dépannage».

DÉPISTAGE VERS 45 ANS

Dans l'idéal, Gabriele Thumann conseille de préférer des verres progressifs avec des corrections parfaitement ajustées à chaque œil. «Mais le choix dépend finalement de la qualité de vision que

chacun recherche», ajoute-t-elle. De son côté, Patrice Kull estime qu'on devrait tous faire un contrôle de la vue à partir de 45 ans, même si on a l'impression d'avoir une bonne vue, pour détecter à temps d'éventuels problèmes. Et, si le diagnostic montre que l'œil est imparfait, le choix d'une vraie paire de lunettes peut justifier un investissement supérieur à 2.90 fr.

UNE
RÉCLAMATION?
UTILISEZ
PLAINTES.CH

- Simple

- Direct

- Transparent

*Un outil en ligne
offert par*
BON À SAVOIR

**CONSEIL
JURIDIQUE
GRATUIT**


Marine Duruit

**DU LUNDI AU VENDREDI
9 h à 11 h et de 13 h à 15 h**

Nos trois juristes, Silvia Diaz, Barbara Venditti et Kim Vallon répondent aux questions du quotidien, touchant à la consommation, au droit du bail et du travail. Ce service est réservé aux abonnés de *Bon à Savoir*. Il exclut les questions urgentes et trop complexes. Préparez votre numéro d'abonné, il vous sera demandé.

PAR TÉLÉPHONE
021 310 18 20

PAR ÉCRIT
Bon à Savoir
Service juridique
CP 150
1001 Lausanne

EN LIGNE
Formulaires sur
www.bonasavoir.ch
→ Vos droits
Joindre copie
des pièces utiles.

Pas de pot!

CONTRATS «J'ai acheté quatre pots de miel de sapin chez un producteur local. Le premier était bon, mais le deuxième avait un drôle de goût. Et les deux autres, que je n'ai pas ouverts, avaient le même aspect. Je ne retrouve d'ailleurs pas la texture ni la couleur du miel de sapin. Pour moi, ces pots sont défectueux, mais le producteur refuse de faire quoi que ce soit.»

L également, le vendeur est uniquement obligé de reprendre ou d'échanger un produit si celui-ci est entaché d'un défaut. Les autres motifs d'insatisfaction ne donnent pas de droit à un retour, même si, dans la pratique, de nombreux commerçants entrent en matière, à bien plaisir. Dans votre cas, l'enjeu est de savoir si le produit litigieux présentait objectivement un défaut ou s'il ne s'agit que d'une question de goût. S'il est expressément vendu comme du miel de sapin et que, dans les faits, selon des critères qualitatifs objectifs, ce n'est pas le cas, cela pourrait être considéré comme un défaut au sens juridique du terme. Mais, s'il n'est «juste» pas bon, c'est plus délicat, car les critères gustatifs sont, par essence, souvent très subjectifs.



Le fait qu'il ne vous convienne pas ne constitue donc pas, en soi, un défaut vous permettant d'exiger une garantie sur le produit acheté. En revanche, s'il est avéré que la marchandise est impropre à

la consommation, on retombe sur le défaut objectif au sens juridique, donc ouvrant la voie à la garantie contre les défauts.

Kim Vallon

Frère peu reconnaissant

ARGENT «Il y a six ans, j'ai prêté de l'argent à mon frère. Il m'a signé un papier indiquant simplement qu'il me devait 10 000 fr. Il a remboursé par paliers, la dernière fois en 2014. Depuis, plus rien. Puis-je utiliser la pièce en ma possession pour récupérer le solde?»

Oui. Le document que votre frère a signé est une reconnaissance de dette. Selon l'article 17 du Code des obligations, ce papier est valable même s'il n'énonce pas pour quelle raison la somme est due. Il suffit que figurent l'identité du débiteur, sa signature, le montant reconnu et la date où l'accord a été passé.

La prescription de ce genre d'obligation est en principe de dix ans. Cependant, elle est interrompue si le débiteur reconnaît la dette, par exemple en versant un acompte. Dans la mesure où votre frère vous a payé une partie du montant en 2014, un nouveau délai décennal a commencé à courir à compter de cette date.

Si vous faites notifier un commandement de payer à votre frère, vous pourrez vous adresser au juge de la poursuite et faire lever une éventuelle opposition grâce à ce document. Le débiteur ne pourra être libéré de ses obligations que s'il rend vraisemblable, séance tenante, qu'il n'y est plus tenu: par exemple s'il pro-

duit les preuves qu'il vous a tout remboursé. Dans le cas contraire, l'opposition sera levée par le juge et vous pourrez demander la continuation du processus auprès de l'Office des poursuites, jusqu'à la saisie du solde.

Silvia Diaz

L'efficacité sans se faire tondre

TONDEUSES POUR CHEVEUX Pas besoin de dépenser une fortune pour avoir un bon appareil. Notre préférée, la Mio Star Trim 200, ne coûte que 50 fr., et il est même possible d'acheter un modèle tout à fait correct pour 15 fr.

Julia Wyss / seb

Avec l'arrivée des beaux jours, vous avez envie d'une coupe estivale sans passer chez le coiffeur? Bon à Savoir a fait tester dix tondeuses pour distinguer les plus efficaces (*lire*

Les critères du test). Nous avons acheté des modèles électriques dotés d'une batterie rechargeable. Les écarts de prix peuvent être très marqués, puisqu'ils oscillent entre 15 fr. et 149 fr.

Globalement, les résultats sont plutôt réjouissants: le meilleur appareil obtient l'appréciation «très bon», les huit suivants sont «bon» et le dernier reste tout de même «satisfaisant» (*voir tableau*). La

Philips HC7450/80, en tête du classement, a récolté de très bonnes notes pour sa qualité de coupe et son autonomie et les a frôlées pour ses accessoires et sa maniabilité. Elle est talonnée d'un petit



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à Savoir»

- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2.5 pts = Mauvais

MARQUE	PHILIPS	MIO STAR	REMINGTON	PANASONIC	BABYLISS	VALERA
Désignation	HC7450/80	Trim 200	Indestructible Hair Clipper HC5880	ER1611K	E750E	Absolut
Acheté chez	M-Electronics [2, 3, 4, 5]	M-Electronics	Microspot.ch [5, 6]	Interdiscount [7, 8]	M-Electronics (3, 5, 13)	Nettoshop.ch (5, 6, 8, 9, 12)
Prix payé	79.80 fr.	49.80 fr.	101.95 fr.	149 fr.	59.80 fr.	81.70 fr.
Hauteurs de coupe selon le fabricant	0,5-23 mm	0,5-18 mm	1-25 mm	0,8-15 mm	0,5-36 mm	0,5-9 mm
1. Qualité de la coupe	60%⁽¹⁾	5.5	5.6	5.4	5.6	5.2
2. Maniabilité	20%⁽¹⁾	5.4	5.3	5.2	5.5	5.3
3. Accessoires	10%⁽¹⁾	5.4	5.4	5.1	5.2	4.3
4. Autonomie	10%⁽¹⁾	5.5	4.5	6.0	4.5	5.0
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.5	5.4	5.4	5.4	5.2	5.1

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽¹¹⁾ Coop Brico+Loisirs; ⁽¹²⁾ M-Electronics; ⁽¹³⁾ Coop et Nettoshop.ch.

Egalement disponible chez: ⁽²⁾ Conrad.ch; ⁽³⁾ Coop City; ⁽⁴⁾ Interdiscount; ⁽⁵⁾ Media Markt; ⁽⁶⁾ Galaxus.ch; ⁽⁷⁾ détaillants; ⁽⁸⁾ Fust; ⁽⁹⁾ Microspot.ch;

dixième de point par la *Trim 200* de Mio Star, la Remington *HC5880* et la Panasonic *ER1611K*. La *Trim 200* se distingue par son prix doux (49.80 fr.), ce qui lui vaut notre coup de cœur.

Une bonne tondeuse coupe les cheveux rapidement, de manière uniforme et à la longueur voulue. C'est pour ces raisons que la qualité de coupe, pondérée à 60%, est le critère le plus important de notre comparatif. Sur ce point, nos testeurs ont été très satisfaits par les prestations des appareils Philips, Mio Star et Panasonic. En revanche, la Satrap de Coop, dernière du classement, est trop lente. De plus, la taille était compliquée dans les endroits délicats comme derrière les oreilles et sur la nuque. Enfin, la longueur des cheveux obtenue ne correspondait pas toujours au réglage choisi. Coop a répondu que la Satrap sera bientôt remplacée.

FACILE À UTILISER ET À NETTOYER

Il est plus simple d'obtenir un bon résultat avec une tondeuse maniable. Sur ce critère, c'est la Panasonic *ER1611K* qui obtient la meilleure note. Sa prise en main

est agréable, et elle est faite de matériaux qui ne glissent pas. Les boutons sont clairement disposés, un point positif constaté aussi sur la Philips. Cerise sur le gâteau, la Panasonic est facile à nettoyer.

En matière de longueur de coupe, les Philips, Mio Star et Panasonic obtiennent les meilleures notes. Leurs peignes amovibles sont stables, les longueurs de coupe se règlent avec beaucoup de précision et ne changent pas pendant l'utilisation. Cependant, les accessoires des modèles Valera et Ok. n'incluent qu'un peigne, ce qui limite les réglages. Ligo Electric, fabricant du Valera, rétorque que l'*Absolut* est un modèle compact qui a donc peu d'accessoires. Pour un set professionnel, il faut choisir le *X-Master*.

DES ACCUS TRÈS VARIABLES

L'autonomie des batteries a montré de grandes différences. La Remington a obtenu les meilleurs résultats avec une durée totale de 158 minutes après recharge. Il a néanmoins fallu rebrancher la Ok. sur le secteur après 42 minutes d'utilisation seulement.



SEVERIN	PRIMOTECQ	OK.	SATRAP
HS0704	HC 60	OHT 203	Perfect cut
Conforama (6, 10) 39.95 fr. 3-12 mm 5.0	Fust 49.30 fr. 2-41 mm 5.0	Media Markt 14.95 fr. 6-15 mm 4.8	Coop (3, 11) 59.95 fr. 2-40 mm 4.4
5.3	5.1	5.2	4.9
4.7	5.0	4.6	4.8
5.0	5.0	4.0	6.0
5.0	5.0	4.8	4.7

Dominique Schütz, Philips

En pratique

Conseils pour couper ses cheveux soi-même

- Se sécher les cheveux avant de les couper. S'ils sont mouillés, la tondeuse risque de s'obstruer rapidement.
- Lorsqu'on veut passer d'une chevelure longue à une courte, couper d'abord grossièrement avec un peigne.
- Si vous n'êtes pas sûr de la longueur finale que vous souhaitez, prévoyez le travail en deux temps, en faisant un première coupe prudente et raccourcissez de nouveau dans un deuxième temps.
- Toujours couper les cheveux contre le sens de la pousse, ce qui permet à la tondeuse d'en saisir plus.
- Travailler depuis la nuque vers l'arrière de la tête et des côtés en direction du sommet du crâne.
- Peigner les cheveux dans l'intervalle, pour mieux maîtriser le résultat.
- Enlever le peigne de la tondeuse lorsque vous dégagiez les oreilles et la nuque.
- Ne pas aller trop vite pour garantir une tonte régulière et éviter de blesser le cuir chevelu.
- Pour le nettoyage: brosser les peignes. De temps en temps, désinfecter avec de l'alcool et déposer une fine pellicule d'huile. Beaucoup de sets incluent un petit tube d'huile spéciale.

En détail

Les critères du test

L'Institut SGS Fresenius, en Autriche, a demandé à 20 personnes aux chevelures variées (longueur, épaisseur, dureté) de faire un test pratique des appareils achetés. Le laboratoire a, de son côté, mesuré l'autonomie des batteries.

1. Qualité de la coupe: 60%

Les tondeuses raccourcissent-elles efficacement les cheveux, même dans les zones difficiles d'accès? Le résultat est-il uniforme et correspond-il bien au réglage de la longueur? Tirent-elles sur les cheveux et risquent-elles de couper la peau? Le cuir chevelu est-il irrité?

2. Maniabilité: 20%

Le modèle tient-il bien en main? Glisse-t-il? Les boutons sont-ils disposés de manière claire et logique? La batterie est-elle facile à recharger? L'appareil vibre-t-il et s'avère-t-il particulièrement bruyant? Est-il facile à nettoyer?

3. Accessoires: 10%

Le choix des accessoires est-il bon? Se placent-ils aisément sur les tondeuses? Sont-ils faciles à changer?

4. Autonomie: 10%

Quelle est l'autonomie après une recharge complète?

NOS GUIDES

SIMPLES,
CLAIRS ET
PRATIQUES

Seulement **32.50 fr.** (prix pour nos abonnés)



A commander
également sur
bonasavoir.ch
→ Boutique

ABONNEMENT à nos magazines

Bon à Savoir pour:

11 parutions: 35.50 fr.
22 parutions: 66.00 fr.

Tout Compte Fait pour:

11 parutions: 45.00 fr.
22 parutions: 85.00 fr.

TVA + frais de port inclus; prix pour la Suisse, sous réserve de modification.

C'est l'heure de ramener ta fraise!

DIÉTÉTIQUE C'est un fruit plein de qualités, à condition de le consommer au bon moment. Ça tombe bien, la véritable saison des fraises commence au mois de mai!

Doris Favre, diététicienne diplômée

Si vous n'avez pas encore mangé de fraises à ce jour, félicitations! Vous êtes exemplaire et devriez être décoré de l'Ordre de Sainte Gariguette! Car il n'est pas facile de résister à la montagne de fraises espagnoles qui envahissent les supermarchés depuis février, à prix cassés.

TROIS FOIS MEILLEURES!

Heureusement, en mai, on fait ce qu'il nous plaît! Après trois mois de patience héroïque, la récompense est de taille, car on est triplement gagnant: les fraises – locales et de saison – sont meilleures au goût, meilleures pour notre santé et ont un meilleur bilan écologique.

C'est vrai que c'est une baie irrésistible. Son nom latin, *fragare*, fait déjà figure d'invitation, puisqu'il signifie «sentir bon». Ajoutons à son parfum, son bel aspect, sa couleur sensuelle rouge pétant, sa saveur délicate, et on comprend pourquoi on meurt d'envie de la croquer. Au point d'être incité à tricher, en achetant hors saison ce fruit inévitablement fade et à le customiser à grand renfort de sucre et de crème.

SAVOREUSES

ET BONNES POUR LA SANTÉ

En plus de son goût exquis, cette baie renferme de nombreux atouts sur le plan nutritionnel. Elle est particulièrement riche en vitamine C: 100 g, soit huit fruits environ, couvrent grossièrement la moitié de nos besoins, pour autant qu'ils soient arrivés à maturité. Sur ce point, elle fait même mieux que l'orange ou le pamplemousse!

Manger des fraises c'est aussi faire le plein d'antioxydants qui ont un effet protecteur contre certaines maladies (cancers, problèmes cardiovasculaires, etc.). Et, contrairement à ce que sa saveur douce laisse à penser, c'est l'un des fruits les moins caloriques du marché, à condition de ne pas les noyer sous une couche de crème et de sucre. Ainsi, une portion de 100 g ne contient pas plus de calories que deux petits carrés de chocolat!

GARE AUX PESTICIDES!

Les fraises importées hors saison ne sont pas seulement sans saveur, mais elles peuvent aussi engendrer des risques pour la santé. C'est le cas, notamment, des espagnoles issues de cultures intensives sous serre. Les ONG dénoncent depuis des années un usage massif de produits phytosanitaires (pesticides, fongicides et insecticides). Il arrive même que l'on découvre dans des échantillons des substances interdites



depuis plusieurs années! Or, contrairement aux pommes qui subissent aussi d'importants traitements chimiques, les fraises ne peuvent être pelées pour diminuer les résidus de pesticides. Elles ne se prêtent pas non plus à un lavage énergique sous peine de perdre toute leur saveur.

Les substances chimiques qu'on risque d'absorber ne sont pourtant pas anodines. Elles sont soupçonnées, entre autres, d'être des perturbateurs endocriniens. Avec des risques qui vont de la perturbation du système reproductif aux cancers hormonaux-dépendants, en passant par les problèmes cardiovasculaires et métaboliques (diabète, obésité, etc.). Le consommateur a donc intérêt à rester vigilant, d'autant que les tests sur la toxicité des pesticides ne tiennent pas compte de l'effet cocktail de plusieurs substances prises simultanément, ni des effets de ces produits tout au long de la vie d'un individu.

GARDER SON BON SENS

Malgré tout, on aurait tort de se priver de fraises. Il convient juste de respecter quelques principes élémentaires. La saison, qui vient de débuter, peut se prolonger jusqu'en automne, grâce à certaines variétés tardives comme la Mara des bois. Et puis, pour réduire l'absorption de pesticides, mieux vaut privilégier les produits certifiés biologiques ou de culture locale.

Enfin, on choisira des fruits fermes, brillantes et bien rouges. Si des zones blanches, voire vertes, sont visibles, c'est qu'elles ne sont pas mûres. Comme ce sont des baies fragiles, elles doivent être mangées rapidement après l'achat et se gardent tout au plus deux à trois jours au frigo. Juste avant de les consommer, on les rincera rapidement sous l'eau courante, avant de les équeuter, sans quoi elles perdent toute leur saveur.

KIOSQUE conso**Pharma et business douteux**

Si les médicaments que nous utilisons au quotidien sont de plus en plus sûrs, ils ne sont pas pour autant toujours efficaces. Le magazine belge *Test Santé* a analysé, avec l'aide de pharmaciens et de médecins, la qualité de 6500 préparations. Les résultats ont montré que 11% ont une utilité contestable et 2% sont à déconseiller, soit 871 remèdes en tout. Les études des entreprises pharmaceutiques sur leurs nouveaux produits classiques, homéopathiques ou à base de plantes, restent incomplètes. Lorsqu'ils commercialisent une nouvelle préparation, les fabricants cherchent avant tout à stimuler la vente et à convaincre les vendeurs et les consommateurs de sa valeur ajoutée. Sans arguments scientifiques et sans suivi médical durant les premières années de commercialisation, la



stratégie est pourtant rentable. Les professionnels de la santé n'hésitent pas à prescrire ces médicaments, alors qu'il n'est pas certain qu'ils soient meilleurs que les plus anciens. *cade*
Test Santé
Avril-mai 2016

Les dangers des objets connectés

De la voiture à la télé, en passant par la montre et le frigo, de nombreux objets du quotidien sont, aujourd'hui, connectés à internet. Les produits intelligents mesurent nos exploits sportifs, surveillent bébé et appellent les secours en cas d'accident de la route. Les promesses sont belles: plus pratiques et plus sûrs, les appareils en ligne permettent aussi de surveiller sa santé ou de ménager l'environnement. Pour personnaliser les expériences des usagers, les données confidentielles saisies sont transmises au fabricant. Ces informations offrent une image complète du profil et des habitudes des usagers, ce qui représente un réel danger pour la sphère privée. Et la sécurité laisse à désirer. Piratage, vol de données et surveillance par un tiers mal intentionné sont les risques à encourir si l'on veut vivre connecté. *cade*



Stiftung Warentest,
Avril 2016

**Saines ou pas, les courbatures?**

Aïe, aïe, aïe! Quand des muscles, dont on ignorait l'existence, se manifestent le lundi, c'est qu'on les a un peu trop sollicités pendant le week-end. «Les fibres les plus anciennes (au-delà de 120 jours) ne survivent pas à ce travail intense et sont détruites», explique Gérald Gremion, spécialiste en médecine du sport au CHUV. Résultat: une réaction inflammatoire pour digérer les résidus de ce microcarnage. Ce sont les courbatures. «Après la période de récupération nécessaire, il y aura surcompensation, donc une progression pour les muscles, poursuit le médecin. Mais attention: toute activité intense nécessite de se laisser ensuite le temps de récupérer, sinon on risque de se surentraîner.» Si des courbatures apparaissent, on ménagera donc ses efforts pour trouver l'équilibre subtil entre la stimulation et la récupération. *chr*

**PAS DE BISPHÉNOL A DANS LE PET**

«Les bouteilles d'eau en plastique contiennent-elles du bisphénol A?» s'inquiète Gérald Rodieux. Présent dans certains emballages, ce perturbateur endocrinien fait l'objet de vives controverses depuis plusieurs années et devrait être évité autant que possible, surtout par les enfants en bas âge (*lire en page 19*). Or, comme le constate à juste titre notre lecteur vaudois, il est devenu difficile de se procurer des bouteilles en verre dans les magasins, car celles-ci sont distribuées directement aux restaurateurs par les grossistes. Fort heureusement, celles en plastique sont constituées de polytéraphthalate d'éthylène ou PET et ne contiennent pas de bisphénol A. En revanche, on retrouve ce dernier dans le polycarbonate (PC), un plastique utilisé pour fabriquer des contenants rigides, notamment des biberons ou le fond de certaines boîtes de conserve. Les emballages portant le symbole du plastique «07» (*voir illustration*) sont susceptibles d'en contenir. *vic*



Kryzian Navrotki_i

Acrylamide, l'UE trop laxiste?

Les valeurs indicatives d'acrylamide dans les aliments fixées par l'Union européenne sont-elles trop élevées? Le Danemark estime, en tout cas, qu'elles ne protègent pas assez les consommateurs, et les a donc revues à la baisse: 750 µg/kg pour les chips, par exemple, contre 1000 µg/kg dans l'UE. Ces limites ne sont légalement pas contraintes. Pourtant, l'acrylamide, qui se forme dans les aliments riches en amidon cuits à haute température, est accusée d'accroître potentiellement le risque de

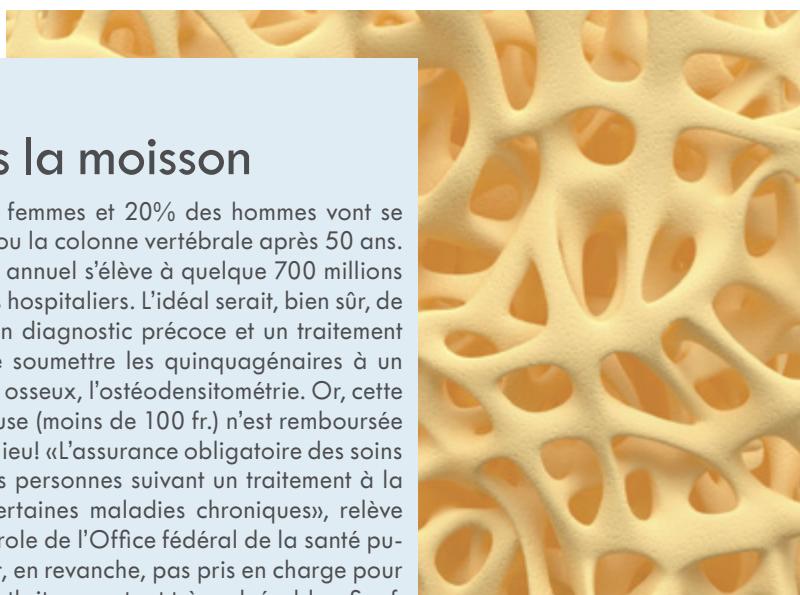
développement d'un cancer (...)» par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA). On en trouve principalement dans les chips, les frites et les rösti, mais aussi dans le café, les biscuits, etc. En Suisse, l'Office fédéral de la sécurité alimentaire (OSAV) recommande de cuire les plats à base de pommes de terre (rösti, etc.) à la température la plus basse possible et de ne pas brunir trop fort. A noter qu'elles ne contiendront pas d'acrylamide si elles sont bouillies à l'eau. *seb*

Pas si vegan, ces rouleaux

L'emballage des rouleaux de printemps aux légumes (*vegetables spring rolls*) Qualité & Prix de Coop indique, par un petit logo vert, qu'il s'agit d'un produit vegan, c'est-à-dire exempt de tout ingrédient d'origine animale. Quelle n'a donc pas été la surprise de Stefan Schneider de lire, au dos de l'emballage,

la mention «peut contenir des traces d'œufs, de poisson et de crustacés». Le Service clientèle lui a répondu que le produit est bien certifié vegan, donc fabriqué sans œufs ni poissons ni crustacés, mais que d'autres denrées sont élaborées sur la même ligne de fabrication. «Théoriquement, malgré tous

les efforts», les aliments mentionnés peuvent donc se retrouver sous forme de traces dans les rouleaux. Leur présence potentielle doit être signalée, parce qu'ils sont susceptibles de provoquer des allergies. Aux yeux de Stefan Schneider, il ne s'agit tout simplement plus d'un produit végétalien. *seb*



Ostéoporose: la grêle après la moisson

En Suisse, près de 50% des femmes et 20% des hommes vont se casser le poignet, la hanche ou la colonne vertébrale après 50 ans. Une «épidémie» dont le coût annuel s'élève à quelque 700 millions de francs pour les traitements hospitaliers. L'idéal serait, bien sûr, de prévenir ces accidents par un diagnostic précoce et un traitement adapté. Ce qui nécessite de soumettre les quinquagénaires à un examen de la densité du tissu osseux, l'ostéodensitométrie. Or, cette analyse, pourtant peu coûteuse (moins de 100 fr.) n'est remboursée que si une fracture a déjà eu lieu! «L'assurance obligatoire des soins intervient également pour les personnes suivant un traitement à la cortisone ou souffrant de certaines maladies chroniques», relève Daniel Dauwalder, porte-parole de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). L'examen n'est, en revanche, pas pris en charge pour les patients atteints de polyarthrite, pourtant très vulnérables. Sauf, bien sûr, en cas de fracture... *chr*

LE JUGE a dit

Vidéo non grata

Prévenir le vandalisme, certes. Mais pas au prix de l'intimité des locataires. Le Tribunal fédéral a ainsi débouté un propriétaire qui avait installé un dispositif de vidéosurveillance avec douze caméras pour prévenir les effractions dans son immeuble. En l'état, tout le hall de l'immeuble, mais aussi l'accès à l'appartement d'un locataire étaient balayés par les caméras. La Haute Cour a estimé que la surveillance vidéo des parties communes d'immeubles locatifs était susceptible de porter atteinte de manière inadmissible à la sphère privée des locataires. De plus, la question de savoir si un bailleur peut utiliser des caméras pour des raisons de sécurité sans l'accord des locataires doit être tranchée au cas par cas.

Arrêt du TF 4A_576/2015

Congé annulé

B. est locataire d'une surface commerciale. En 2010, le propriétaire résilie son bail en arguant que le loyer payé est trop bon marché. Mais il est incapable de produire un calcul de rendement qui l'atteste et ne trouve que deux exemples – contre cinq requis – pour démontrer que les loyers du quartier sont plus onéreux. Le congé est annulé. Le TF rappelle qu'il n'est pas abusif de mettre un terme à un contrat pour louer plus cher, mais seulement si le propriétaire prouve que le logement lui procure un rendement insuffisant ou qu'il est sensiblement inférieur aux loyers du marché. Une possibilité d'augmentation insignifiante, selon ces critères, ne justifie pas non plus un congé économique.

Arrêt du TF 4A_257/2015

QUAND LE SMARTPHONE FAIT PLOUF

L'ombudsman des assurances, Olivier Subilia, n'a pas chômé l'an passé. Ne serait-ce que parce que les litiges liés aux smartphones augmentent constamment. Le médiateur a ainsi tancé une compagnie qui refusait de rembourser un appareil tombé par mégarde dans les toilettes. L'assureur a fait valoir que celui qui se rend au petit coin avec un téléphone glissé dans la poche de son jeans fait preuve de négligence grave. Il a donc refusé de couvrir le sinistre. Interpellé par le client, Olivier Subilia a rétorqué que, selon les circonstances, il est même recommandé d'emporter son smartphone aux WC pour ne pas le laisser sans surveillance. Les conditions générales du contrat n'excluaient du reste pas formellement ce cas, si bien que l'assureur a, finalement, remboursé l'appareil. *chr*





FUST
Et ça fonctionne.

Grand jeu Fust Football vis-dipl.

Gagnez chaque jour un des nombreux prix d'une valeur totale de Fr. 200'000.-



Infos et adresses:
0848 559 111
ou www.fust.ch

Spécialiste pour tous les appareils électroménagers!



seul.
349.-
au lieu de 599.-

-41%

Buse pour mousse de lait

Exclusivité

5 ct.

DeLonghi

Machine à café automatique ESAM 2600

- Récipient à grains 200 g • Réservoir d'eau de 1.8 l
- Débranchement automatique No art. 370368



seul.
499.-
au lieu de 899.-

-44%

5 ans de garantie

KitchenAid

Robot ménager KSM 150 apfelgrün

- Châssis en métal massif • Récipient en acier inoxydable avec poignée 3D No art. 800516



K-Tipp Nr. 13/2015

seul.
129.90
Garantie petit prix

Exclusivité **Fust**



OptimalTEMP:
la combinaison
idéale entre vapeur
et température

PHILIPS

Fers à repasser GC4912/31 Azur

- Forte pression-vapeur de 180g/min • Grand réservoir d'eau pour repasser longtemps No art. 230511



seul.
249.90
Garantie petit prix

Vainqueur du Test Saldo
(Edition 05/2016)

Electrolux

Aspirateur Ultra Silencer plus

- L'aspirateur silencieux avec 61 dB(A) No art. 155063

Pour rester un
CONSOMMATEUR AVERTI.
Partout. Tout le temps.



Pour tablette
et mobile

App BAS-Magazine
à télécharger gratuitement

Disponible sur
App Store

DISPONIBLE SUR
Google play

Des watts dans le salon

AMPLIFICATEUR Il traite le son pour le transmettre aux enceintes sur un plateau. Le choix d'un appareil adapté à ses besoins n'est pas toujours évident. Petit guide à l'usage des profanes.

Christophe Inaebnit

Si la musique existe depuis des lustres, ce n'est qu'en 1906 que le premier tube électronique – l'audion – a été inventé pour amplifier le son. Imaginé par l'Américain Lee De Forest, il a contribué au développement du cinéma, de la radio et de la télévision notamment. Dès 1947, le système à tubes a néanmoins été relégué à des applications spécifiques en raison de l'apparition du premier transistor. Ce dernier présente des avantages de taille: il est moins volumineux, plus léger, moins gourmand et plus solide.

Aujourd'hui, la miniaturisation des composants électroniques et l'univers numérique ont bouleversé notre façon de consommer de la musique. Une chaîne hifi animée par un amplificateur n'est plus nécessaire pour écouter ses titres préférés. Un ordinateur, un baladeur MP3 ou un smartphone connectés à des enceintes Bluetooth peuvent faire l'affaire. Il n'en reste pas moins qu'un amplificateur audio et une bonne paire d'enceintes acoustiques sont irremplaçables pour un rendu sonore de qualité.

DES SIGNAUX À FOISON

Au début des années 1990, le formidable essor du DVD a profité à l'envol d'une nouvelle génération d'appareils, celle du home cinéma. Si la vocation est la même – augmenter et transmettre le signal électrique audio aux enceintes –, le traitement du son est différent.

En effet, l'amplificateur classique est conçu pour transmettre un signal stéréo (deux canaux). Il n'a, en principe, besoin que d'une paire de haut-parleurs (système 2.0). C'est le bon choix pour celles et ceux qui désirent exclusivement écouter de la musique, d'autant que la séparation des canaux (effet stéréo) est meilleure.

Les amplis home cinéma sont plus polyvalents et adaptés aux sources audio-vidéo (AV) comme les lecteurs DVD ou Blu-ray. Ils permettent de les relier à un écran et à des haut-parleurs en agissant comme un commutateur central. Et ils sont capables de traiter les signaux sonores à canaux multiples (3.1, 5.1, 7.1, etc.) propres à ce genre de sources. Fauteusement, leur conception est plus com-

plexe, ce qui rend les réparations plus difficiles et plus chères.

DOUCEMENT LES BASSES!

La puissance des amplis, exprimée en watts, est une valeur à prendre avec des pincettes. Tout d'abord, elle doit être en adéquation avec le volume sonore désiré, la surface de la pièce et les caractéristiques des enceintes (*lire encadré*). Ensuite, les fabricants jouent parfois avec les chiffres pour embrouiller le consommateur. Un appareil, par exemple, qui vante ses 200 W sous une impédance de 8 ohms ne sera pas plus puissant qu'un modèle de 100 W sous 4 ohms. Et puis, des marques profitent de certaines normes (DIN, etc.) pour gonfler les chiffres, alors que la seule référence reste la puissance RMS. On trouve ainsi des produits bon marché qui annoncent une ribambelle de watts pour une qualité médiocre.

A l'achat d'un tel appareil, il est également important de s'assurer qu'on pourra brancher tous les dispositifs voulus: lecteurs CD, DVD et Blu-ray, ordinateurs, smartphones, etc. Il faut donc s'assurer que les entrées soient assez nombreuses, que ce soit pour les connexions optiques, RCA (ou cinch), HDMI ou USB. La technologie Bluetooth est, elle aussi, pratique pour pouvoir diffuser de la musique depuis une tablette ou un smartphone, tout comme le wifi intégré pour les amateurs de streaming.

DES DIFFÉRENCES ÉVIDENTES

Théoriquement, un amplificateur devrait reproduire un signal sonore sans modifier autre chose que son intensité. En réalité, il va générer des harmoniques, du souffle et des distorsions dues aux imperfections des éléments électroniques de ses circuits. Il y a donc d'évidentes différences de qualité entre les modèles, même si l'acoustique de la pièce et les enceintes jouent souvent un rôle plus important.

*PARTENARIAT: La Bonne Combine – Réparations en tous genres, Prilly (VD), labonnecombine.ch



Eclairage

L'influence des enceintes

On l'a dit, la puissance affichée des amplificateurs est souvent trompeuse. Il faut également garder à l'esprit que le rendement des enceintes est lui aussi capital. Cette valeur est exprimée en décibels par watt à un mètre de distance (db/wm). Si un haut-parleur a une sensibilité supérieure de 3 db/wm par rapport à un autre, l'ampli devra fournir deux fois moins de puissance pour le même niveau sonore! Et soulignons encore qu'il vaut mieux avoir un appareil plus puissant que les enceintes, sachant que ces dernières s'endommagent facilement si elles reçoivent un son saturé.

Une pesée au gramme près

BALANCES DE CUISINE Elles sont précises, sauf pour les très petites quantités. En revanche, la lisibilité de leur écran laisse parfois à désirer. *Julia Wyss / chr*

Peut-on peser les ingrédients d'un gâteau sans risque d'erreur avec les appareils sur le marché? Oui, à en croire les résultats de notre test. Nous avons comparé une douzaine de balances de cuisine à affichage digital parmi les plus vendues en fonction de plusieurs critères (*lire encadré*). Les prix de notre sélection varient grossièrement entre 15 fr. et 60 fr.

Les deux produits qui cartoquent en tête de notre classement sont fabriqués par la marque Soehnle. Le vainqueur, le *Fiesta*, coûte moins de 30 fr. et se situe ainsi dans la gamme inférieure des prix. Tous les autres dispositifs écoperont de la mention finale «bon».

BONNE FIABILITÉ GLOBALE

La bonne nouvelle, c'est que les

appareils affichent des mesures très précises. En effet, ils ont tous indiqué le poids exact pour les charges dépassant 100 g. Ils sont en revanche moins fiables pour les petites quantités. La plupart ne réagissent pas quand on place 1 g sur le plateau, seul le Primotecq KW 6810 se montrant précis sur cet exercice. Plus de la moitié des dispositifs réagissent néanmoins à partir de 2 g.

Cette charge ne suffit même pas à réveiller la Metaltex 25.92.41 ainsi que les deux Beurer. Quant aux balances de Cucina & Tavola et d'Ikea, elles restent bloquées sur 1 g. Rotel, qui fabrique les modèles Beurer, rétorque qu'ils sont prévus pour fonctionner au-delà de 2 g seulement. Migros promet, de son côté, d'approcher les fabricants pour améliorer son produit Cucina & Tavola.

AFFICHAGE ET VEILLE

Côté lisibilité, c'est la *Ramona Bambus* d'ADE qui est la meilleure. Le poids s'affiche en grands chiffres sur un écran bleu rétro-éclairé et reste visible même si l'on place un grand plat sur le plateau. Très bonne lisibilité aussi sur la Mio Star et l'*Attraction* de Soehnle, alors que les chiffres sont petits et sombres sur les modèles d'Intertonic et d'Ikea.

Très pratique, l'arrêt automatique économise les piles, mais ne devrait pas interrompre l'opération. C'est pourtant le cas de l'écran d'Ikea qui s'éteint après 20 secondes déjà. L'appareil Primotecq ne fait guère mieux en s'arrêtant après 30 secondes. Les balances Soehnle, l'*Easy Weight* de Trisa et la KS 38 de Beurer fonctionnent entre quatre et cinq minutes sans flancher, alors



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à Savoir»

- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon ☺☺☺
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon ☺☺
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant ☺
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant ☹
- Moins de 2.5 pts = Mauvais ☹☹



MARQUE	SOEHNLE	SOEHNLE	PRIMOTECQ	TRISA	ADE
Désignation	Fiesta	Attraction	KW 6810	Easy Weight	Ramona Bambus
Acheté chez	Manor ^(3, 4, 5)	Manor ^(3, 4, 6)	Fust	Nettoshop.ch ^(6, 7, 8)	Coop City ^(3, 4, 6)
Prix payé	29.90 fr.	59.90 fr.	19.30 fr.	35.95 fr.	39.95 fr.
1. Précision	50%⁽¹⁾	5.8	5.6	5.9	5.4
→ Jusqu'à 20 g	45% ⁽²⁾	5.6	5.3	5.1	5.0
→ Au-delà de 20 g	50% ⁽²⁾	6.0	5.9	5.9	5.8
→ Selon l'emplacement du récipient	5% ⁽²⁾	5.2	5.4	5.1	5.2
2. Affichage	20%⁽¹⁾	4.8	5.6	5.2	6.0
3. Maniement	20%⁽¹⁾	5.2	5.0	4.6	4.8
4. Qualité d'exécution	10%	6.0	5.4	4.6	5.1
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.5 ☺☺☺	5.5 ☺☺☺	5.4 ☺☺	5.4 ☺☺	5.4 ☺☺

Si la note est identique, classement selon le prix. ⁽¹⁾ Pondération pour l'appréciation finale. ⁽²⁾ Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez: ⁽³⁾ Brack.ch; ⁽⁴⁾ Galaxus.ch;



que les autres appareils se mettent en veille après deux minutes. Autre fonctionnalité essentielle pour un tel ustensile: le tarage. Il permet simplement de remettre à zéro le compteur lorsque, par exemple, on dépose un récipient sur le plateau. Sur ce point, tous les modèles sont au diapason, même si certains ont un temps de réaction un peu lent.

QUAND ÇA VACILLE...

Pour éviter les catastrophes, une

balance doit rester stable et ne pas glisser sur le plan de travail. Championnes dans ce domaine, les Trisa, ADE, Mio Star et *Attraction* de Soehnle ne bougent pas d'un pouce. Et leur plateau est assez grand pour y déposer un large saladier.

Rien de tel sur la Primotecq. Son plateau, très petit et légèrement surélevé, est particulièrement instable. Quant à l'appareil d'Ikea, une chiquenaude a suffi à

le déplacer, alors que des supports antidérapants efficaces équipent les modèles de Trisa, Cucina & Tavola ainsi que le KS 38 de Beurer.

Et le nettoyage dans tout ça? C'est la KS 19 Fresch qui remporte la palme en n'exigeant qu'un rapide coup d'éponge. Ce n'est pas le cas des autres dispositifs qui ont des rainures où la saleté s'incruste facilement. Les traces de doigt y sont par ailleurs très visibles.

En détail

Les critères du test

Le laboratoire allemand PZT à Wilhelmshaven a testé une douzaine de balances de cuisine à affichage digital. Les experts ont tenu compte des critères suivants pour leur évaluation.

1. Précision: 50%

Les mesures sont-elles exactes pour différentes catégories de poids? Variant-elles selon l'emplacement du récipient sur la balance? Le laboratoire a comparé les résultats obtenus avec des poids étalons.

2. Affichage: 20%

Les chiffres sont-ils lisibles en toutes circonstances?

3. Maniement: 20%

La balance est-elle stable? A-t-elle tendance à glisser sur le plan de travail? Le plateau est-il assez grand? Est-il facile de mesurer la tare? L'arrêt automatique est-il bien réglé? L'appareil fonctionne-t-il aussi quand on le pose sur une surface inégale? Peut-on aisément le nettoyer et le ranger? Est-il facile de changer les piles?

4. Qualité d'exécution: 10%

L'ustensile a-t-il des arêtes coupantes? Le boîtier est-il solide? L'écran résiste-t-il aux éraflures?



MIO STAR	BEURER	INTERTRONIC	BEURER	CUCINA & TAVOLA	METALTEX	IKEA
Scale Gourmet 5000 M-Electronics 29.80 fr. 5.4	KS 19 Fresh Interdiscount ^(4, 6, 7, 8, 9) 22.95 fr. 5.3	Kitchen Sale Interdiscount 29.95 fr. 5.7	KS 38 Fust ^(5, 7, 8) 39.30 fr. 5.2	Basic Migros 14.80 fr. 5.2	25.92.41 Conforama 14.95 fr. 5.0	Ordning Ikea 19.95 fr. 5.2
5.3	4.6	5.6	4.6	4.6	4.1	4.5
5.6	6.0	5.8	5.7	5.8	5.9	5.9
5.0	5.3	5.6	4.9	5.2	4.4	4.6
5.6	4.9	4.4	4.8	5.1	4.9	4.2
4.7	5.0	5.0	5.2	5.1	4.8	4.5
5.1	6.0	4.5	6.0	4.7	5.1	4.5
5.3	5.2	5.2	5.2	5.1	5.0	4.8

Clés perdues?

BON À SAVOIR vous les renvoie



- simple & sûr
- 10 ans de garantie
- pour seulement 28 fr.

*Commande sur
bonasavoir.ch ➔ Boutique,
ou avec le coupon de
commande ci-dessous*

COUPON DE COMMANDE – PORTE-CLÉS BON À SAVOIR

Je commande porte-clés à 28 fr. pièce (validité 10 ans)

Nom
Prénom
Rue/N°
Code postal/Ville
N° d'abonné (si existant)
N° de téléphone
E-mail
Date
Signature

Cette commande est un cadeau pour:

Nom
Prénom
Rue/N°
Code postal/Ville
N° de téléphone
E-mail

(Le porte-clés sera envoyé à cette adresse)

Coupon à faxer (021 310 01 39) ou à renvoyer à:
Bon à Savoir, Rasude 2, case postale 240, 1001 Lausanne.

VU pour vous**Le cerveau pousse à l'achat**

Des chercheurs étudient votre cerveau dans l'unique but de vous donner envie d'acheter. On appelle cela le «neuro-marketing», explique l'équipe de *On n'est plus des pigeons* (France 4). Dans le cerveau, la zone des émotions et celle de la mémorisation sont très proches et s'interconnectent. Si l'on veut augmenter l'impact d'une campagne publicitaire, il faut donc la rendre très émotionnelle. Cela passe notamment par nos sens: la vue, l'ouïe mais aussi l'odorat. L'humain enregistre ainsi les odeurs tout au long de sa vie en les associant à des souvenirs. Un parfum de sable chaud dans une agence de voyages rappellera les moments de détente à la plage et donnera envie de partir de nouveau. Une odeur de fleur dans un magasin apaisera la clientèle, augmentant la durée moyenne de la visite. A l'inverse, une musique punchy permettra d'accélérer le taux de rotation dans un fast-food.

On n'est plus des pigeons, «Neuro-marketing, manipulation ou technique commerciale?» 18.4.2016

France 4 > Emissions >

On n'est plus des pigeons > Vidéos

Protéger les consommateurs

Les consommateurs n'ont jamais eu autant de choix, mais ils peinent à s'orienter dans cette multiplicité d'offres, soulignent les auteurs de cet ouvrage collectif. Le développement des nouvelles technologies, l'ouverture des marchés, les nouvelles attentes en matière tant sociale, environnementale qu'éthique changent les façons de consommer et, par conséquent, les stratégies de protection des consommateurs. Ne vous attendez pas à un guide pratique avec ce recueil de 13 chapitres rédigés par des professeurs d'université français. Il s'agit ici de cerner les enjeux et de nourrir la réflexion. Le style de la plupart des contributeurs reste très académique et la mise en pages fleure bon la saveur austère des publications scientifiques,

mais le contenu n'en est pas moins captivant.

Dominique Roux et Lydiane Nabec (coord.) «*Protection des consommateurs – Les nouveaux enjeux du consumérisme*», Ed. EMS 2016.

**RADIOS DAB**

Le magazine *Which?* a examiné le rendu de dix-huit radios DAB pour les voix parlées ainsi que pour le classique, le jazz et la pop. Il a également évalué leur maniabilité. En tête de classement, on trouve la *Revival iStream 2* de la marque anglaise Roberts, fournisseur officiel, paraît-il, de la reine d'Angleterre. Son seul défaut? Un prix beaucoup plus élevé que les modèles *Siesta Rise* et *Pop Mini* de Pure, arrivés en deuxième et troisième positions. Selon l'expert, la *Siesta Rise* est «une radio fantastique avec une qualité de son excellente».

Which? (4/16), which.co.uk

**Top 3**

1. Roberts
Revival iStream 2,
329 fr.

2. Pure
Siesta Rise,
127 fr.

3. Pure
Pop Mini,
89 fr.

IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

«Quand on achète une imprimante à jet d'encre, il faut s'attendre à ce que les impressions coûtent cher», rappelle le magazine allemand *Test*. Ses spécialistes en ont acheté quatorze, produites par Epson, HP, Canon et Brother qu'ils ont notées sur sept critères, dont les coûts d'impression, la qualité des pages imprimées et la maniabilité. Trois Epson se placent en tête. L'Ecotank, première, est un modèle stupéfiant, alimenté par des réservoirs d'encre et non par de simples cartouches. Le set fourni à l'achat permet ainsi de réaliser plus de 10 000 impressions! La qualité des sorties couleur et photo est toutefois un peu moins bonne qu'avec les autres modèles du podium, et son prix frôle les 500 fr.

**Top 3**

1. Epson
EcoTank ET-4550,
497 fr.

2. Epson
Expression Premium XP-830,
168 fr.

3. Epson
WorkForce WF-3620DW,
127 fr.

Test (4/16), test.de

SMARTPHONES

Le magazine canadien *Protégez-vous* a évalué pas moins de vingt-trois smartphones fonctionnant sous Android. Les appareils haut de gamme de Samsung, HTC et LG ont obtenu les meilleures résultats. Ces modèles dernier cri comportent plusieurs avantages: «un processeur puissant, un grand écran offrant une bonne qualité d'affichage, un appareil photo d'une précision étonnante, etc.». Mais le mensuel rappelle aussi que cela a un prix, qui ne cesse d'augmenter à chaque lancement d'un nouveau produit. Si vous ne souhaitez pas dépenser une fortune, il y a quelques bons choix dans la gamme inférieure, comme le Huawei Ascend G7 (212 fr.) ou le Sony Xperia M4 Aqua (199 fr.).

**Top 3**

1. Samsung
Galaxy S7,
899 fr.

2. LG
G4,
349 fr.

3. HTC
One M8,
302 fr.

Protégez-vous (5/16), protegez-vous.ca

APPS DE JOGGING GRATUITES

Les applications de jogging permettent aux coureurs de mesurer et d'enregistrer leurs performances: distances, vitesse moyenne, nombre de pas, calories, etc. *Test-Achats* a testé six applis gratuites disponibles aussi bien pour Android que iOS. Selon nos confrères belges, ces versions gratuites sont idéales pour les coureurs occasionnels ou débutants. Mais les «pop-up» publicitaires qu'elles génèrent sont agaçants et certaines distribuent allégrement les données personnelles. Ce n'est heureusement pas le cas de Runtastic, première du test à égalité. En revanche, une pub plein écran apparaît à chaque fois qu'on lance cette application. C'est le prix à payer pour l'utiliser gratuitement.

**Top 3**

1. Runtastic
Running Fitness

1. Fitnesskeeper
RunKeeper

3. Endomondo,
Running and Walking

Test-Achats (4/16), test-achats.be

MEILLEURS PRIX
trouvés en ligne ou
dans les commerces.



Le client, ce contribuable

A propos de l'article «Des livres moins chers? C'est dans la poche!» 4/16

Le prix des livres en Suisse romande a diminué en moyenne de 20% entre 2011 et 2016. Que je sache, les salaires suisses n'ont pas baissé. Par conséquent, le pouvoir d'achat des Suisses a fortement augmenté pour les livres importés. Ensuite, les salaires et les loyers payés par les libraires ne sont pas indexés sur l'euro. Et puis, les libraires achètent les livres en francs suisses: aucun gain sur le taux de change, puisqu'ils sont empêchés de s'approvisionner en France en raison d'une loi sur les cartels mal fichue! Alors, effectivement, le consommateur peut voir un avantage pécuniaire immédiat à faire ses achats en France. Il ne devrait cependant pas oublier qu'il est aussi un contribuable. Le seul souci de son intérêt personnel a des conséquences directes sur l'économie du pays: moins d'achats locaux, c'est moins d'emplois, de taxes, de cotisations sociales et d'impôts perçus.

Pascal Vandenberghe, président-directeur général, Payot Librairie

L'éclairage en question n'est en rien une apologie du tourisme d'achat. Ce n'est qu'un relevé factuel de la différence de prix de six ouvrages entre la France et la Suisse. Nous réalisons ce genre de comparatif dans d'autres secteurs, dont l'alimentaire, le vestimentaire, les médicaments, etc. Nous sommes conscients que les Suisses paient en francs, que les salaires et les charges helvétiques divergent de ceux des pays voisins. Mais ces différences n'expliquent pas, à elles seules, certains prix qui demeurent surfaits.

La rédaction

Le vice des vis

A propos de notre article «Le meuble qui pue» (4/15)

Nous avons exactement le même problème. Achetés chez Diga en 2011, nos meubles de salon ont une odeur bizarre qui imprègne toute la vaisselle à tel point que nous devons la laver avant de l'utiliser. Nous n'avons pas signalé le problème en étant persuadés qu'il allait se résoudre à la longue. Ce qui n'est pas le cas. Nous avons également été fort maltraités par l'entreprise lorsque, un jour, le meuble suspendu – monté par leurs menuisiers professionnels – est tombé en raison de la rupture d'une vis qui était clairement trop petite pour soutenir un tel meuble. Diga s'est fermement opposé à payer les dégâts occasionnés sous prétexte que le meuble était fixé *lege artis*. Après 18 mois de courriers échangés, ils sont enfin revenus fixer le meuble après que j'ai moi-même changé les vis, passant d'un diamètre de 5 à 8 mm. Si Diga continue de prendre ses clients pour des pigeons, elle risque d'en perdre encore beaucoup.

Christophe et Jannick Pasche

De la poudre sous les aisselles

A propos de notre article «Sans aluminium, mais tout aussi efficaces» (4/16)

L'article est comme toujours très intéressant, mais il existe un autre déo connu depuis plus de 100 ans. Allez savoir pourquoi, il n'est pas vraiment commercialisé en Suisse, alors qu'il est notamment connu en Italie et en France. Et il est même possible de l'acheter au kilo! Je veux parler du bicarbonate de soude que j'utilise depuis plus d'un an avec des résultats remarquables et supérieurs aux autres déos vendus. Son prix environ 3€ pour 400 g, quantité qui me suffit pour six mois. Simplement un peu de poudre sous les aisselles et va pour une journée sans problème!

Marcel Haller

Un plombage pour les profanes

A propos de l'article «Contrat d'entre...prise de tête» (4/16)

Vous faites mention des contrats d'entreprise et vous citez la «pose d'un plombage chez le dentiste». Outre le fait que «plombage» est un terme impropre employé par les profanes pour désigner les amalgames, la relation que le patient a avec son médecin-dentiste n'est nullement un contrat d'entreprise, mais un mandat, comme avec un avocat ou un médecin.

D Bédert,
membre du comité de la Société vaudoise des médecins-dentistes

Il est vrai que la relation entre un médecin-dentiste et son patient relève, de manière générale, du contrat de mandat. Mais les prestations impliquant la pose concrète d'appareillages ou d'amalgames – donc d'ouvrages, selon la terminologie juridique – relèvent bel et bien du contrat d'entreprise et doivent être traitées selon les articles 363 et suivants du Code des obligations.

La rédaction

Windows à toutes les sauces

A propos de notre article «Passer à Windows» (3/16)

Vous indiquez qu'il est possible de télécharger Windows 10 gratuitement jusqu'à 29 juillet. Qu'en sera-t-il après cette date? Les versions Windows 7 et 8 fonctionneront-elles encore sans problème ou faudra-t-il de toute façon passer à Windows 10 ou autre?

Sylvia Dормон

La date du 29 juillet est la date officielle pour passer gratuitement à Windows 10. Il est, à l'heure actuelle, impossible de connaître le prix auquel il sera alors proposé. Il n'est d'ailleurs pas exclu que Microsoft prolonge son offre de gratuité. En revanche, les versions 7 et 8.1 resteront opérationnelles.

La rédaction

Ecrivez-nous

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

→ Bon à Savoir
Courrier des lecteurs
CP 150 – 1001 Lausanne

→ info@bonasavoir.ch

Les enquêtes

Sur notre site, retrouvez toute l'**actu conso** et les **enquêtes** que notre rédaction publie chaque jour ouvrable sur un sujet original et pratique. Extraits de ceux qui ont fait réagir sur les réseaux sociaux.



⌚ Du glyphosate dans votre bière

Une enquête menée par le magazine allemand *Gesundheitstipp* a révélé que 40% des bières vendues en Suisse contiennent ce pesticide accusé d'être «cancérogène probable».

→ Avant de déguster une petite mousse, lisez notre enquête du 14 avril 2016



⌚ Un chocolat pas si suisse que ça

Les chocolats Lindt sont partiellement produits en Allemagne, mais vendus en Suisse à des prix bien plus élevés.

→ Détails dans l'enquête du 13 avril 2016

Les juridiques

Profitez des **conseils de nos juristes** qui publient sur notre site, chaque jour, une question soumise par un abonné durant la permanence. Voici deux exemples représentatifs.

⌚ Achat en ligne

Sans délai de paiement

«Suite à un achat sur internet, j'ai reçu une facture payable jusqu'au 15 de ce mois. Comme je ne l'ai pas réglée à ce moment-là, je viens de recevoir un rappel. N'y a-t-il pas un délai de 30 jours dès l'échéance pour faire les paiements?»

→ Non, sauf convention contraire.

Développement dans le conseil juridique du 20 avril 2016

⌚ Vente entre particuliers

Garantie exclue

«J'ai acheté une voiture sans garantie. Après deux jours, j'ai remarqué du liquide sur ma place de parc. Le garagiste a constaté que le joint de culasse était fissuré et qu'il fallait le changer. Puis-je me retourner contre le vendeur pour ce défaut caché?»

→ C'est possible mais pas forcément simple.

Explications dans le conseil juridique du 15 avril 2016

Suivez-nous



Bon À Savoir



@mag_bonasavoir



BAS-Magazine

Contactez-nous

Secrétariat de la rédaction

- ⌚ 021 310 01 36
8 h à 18 h (17h le vendredi)
✉ info@bonasavoir.ch
✉ CP 150, 1001 Lausanne

Service abonnements

- ⌚ 021 310 01 37
✉ abo@bonasavoir.ch
✉ CP 240, 1001 Lausanne

Prochains numéros

BON À SAVOIR



N° 6 | Dès le 1^{er} juin 2016

CRÈMES SOLAIRES

Test de douze produits pour les enfants

HUILES D'OLIVE

Trop de substances critiques décelées

**TOUT
COMpte
FAIT.**

N° 5 | Dès le 18 mai 2016

IMPOSITION DES PROPRIÉTAIRES

Planifier les rénovations pour payer moins

DIVORCER EN LIGNE

Forces et faiblesses des sites spécialisés



AGROLA

ACTION D'ÉTÉ PELLETS DE BOIS

rabais de Fr. 30.—*



***Nous vous accordons jusqu'à Fr. 30.– de rabais par tonne!**

Commandez vos pellets de bois AGROLA du 25 avril au 31 mai 2016, sur agrola.ch ou au numéro gratuit 0800 300 000 et profitez d'un **rabais de Fr. 20.–** par tonne. Les **500 premiers donneurs d'ordre** bénéficieront d'un **rabais supplémentaire de Fr. 10.–** par tonne.

Vous trouverez d'autres informations concernant cette offre sur notre page internet.



agrola.ch