

# BON À SAVOIR

N° 12

Décembre 2023

Fr. 6.00

BONASAVOIR.CH

VOTRE MAGAZINE CONSO

Service  
juridique  
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20



## EXTENSIONS DE GARANTIE

*Peu utiles sur  
l'électroménager  
bas de gamme*

17

## VENTE EN LIGNE

*Eviter les pièges  
des boutiques factices  
aux prix surfaits*

20

## SERVICE CLIENTS

*Les dix entreprises  
qui vous ont le plus  
agacés en 2023*

27

## THERMOMÈTRES MÉDICAUX

*Quels sont les modèles  
les plus fiables?*

*Notre test*

28



## JEUX DE SOCIÉTÉ

*Cinq coffrets pour  
s'amuser en famille  
ou entre amis*

34

## NOS TESTS DU MOIS

- 22 Lessives couleur
- 28 Thermomètres médicaux
- 32 Cèpes séchés



## Fêter sans se ruiner

Dégustation: des mousseux suisses  
aussi bons que du champagne!

Getty

## Impressum

### Service abonnements

CP 240, 1001 Lausanne  
021 310 01 37  
Fax 021 310 01 39  
abo@bonasavoir.ch

### Abonnement

1 an (11x/an): 46.50 fr.  
2 ans: 88.00 fr.  
Vente en kiosque: 6.00 fr.  
Offre combinée «Bon à Savoir»,  
«Ma Santé» et «Mon Argent»,  
internet uniquement: 68 fr./an

### Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)

### Rédactrice en chef adjointe

Laura Drompt (ld)

### Rédaction

Gilles D'Andrès (gda)  
Geneviève Comby (gc)  
Jocelyn Daloz (jod)  
Kevin Gertsch (kg)  
Claire Houriet Rime (chr)  
Sébastien Sautebin (seb)

### Ont collaboré à ce numéro

Pasquale Ferrara  
Mirjam Fonti  
Daniel Mennig  
Marc Meschenmoser  
Sabine Rindlisbacher  
Andreas Schildknecht  
Darrin Vanselow

### Mise en pages

Lúcia Ribeiro Magalhaes (web)

### Correction

Christiane Droz

### Permanence juridique

021 310 18 20  
Tous les jours de 9 h à 13 h  
Catherine Amiguet (ca)  
Timko Chatagnat (tc)  
Silvia Diaz (sd)  
Kim Vallon (kv)

### Secrétariat et rédaction

Av. de la Rasude 2  
CP 150, 1001 Lausanne  
021 310 01 36  
Fax 021 310 01 39  
bonasavoir.ch  
info@bonasavoir.ch  
Lionel Gauthey  
Didier Corthesy

### Publicité

KI Media S.à r.l.  
CP 150, 1001 Lausanne  
021 310 18 21  
CP 75, 8024 Zurich  
044 253 83 53  
pub@kimedia.ch

### Imprimerie

Swissprinters AG,  
4800 Zofingue  
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.  
8032 Zurich

### Lectorat

MACH Basic 2023-2  
388 000

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

Editorial

# Economiser, partout où c'est possible



C'est une réalité à laquelle on peine à s'habituer. Après avoir remplacé le Covid-19 en tête de nos préoccupations, l'inflation s'infiltra toujours plus profondément dans notre quotidien.

En suivant notre Observatoire des prix (*lire en page 13*), vous avez également pu réduire la facture du supermarché en faisant vos courses dans les enseignes les moins chères. Les différences peuvent être grandes, jusqu'au double du prix, comme ces 20 sachets d'infusion bio aux fruits à 1.09 fr. chez Aldi ou Lidl que l'on paie 2.10 fr. à la Migros ou à la Coop. Des économies qui, mises bout à bout, redonnent un peu d'air à votre budget.

Notre Service juridique, gratuit pour les abonnés a, lui aussi, été particulièrement sollicité en 2023. Nos juristes ont aidé nombre de lectrices et lecteurs à récupérer des frais injustifiés de baux à loyer, à annuler des contrats signés sous la pression de démarcheurs sans vergogne ou à se faire rembourser des notes de plusieurs centaines de francs pour des SMS surtaxés.

Nos enquêtes visent également à défendre les consommatrices et les consommateurs au quotidien. A dévoiler les marges excessives des supermarchés, demander des comptes aux fournisseurs d'électricité et mettre le doigt sur des hausses que rien n'explique, sinon un effet d'aubaine.

Cette année, nous avons, comme vous, été confrontés à de fortes hausses: papier, imprimerie, distribution... Mais nous avons décidé de ne pas augmenter le prix de notre magazine pour vous permettre de continuer à profiter de nos conseils et de notre soutien.

Toute l'équipe de *Bon à Savoir* vous souhaite de joyeuses Fêtes et une année 2024 pleine de bonheurs petits et grands.

Nous nous réjouissons de vous retrouver en janvier, pour continuer à vous accompagner, vous aider autant que nous le pouvons à faire des économies et vous soutenir dans la vie de tous les jours.

Pierre-Yves Muller  
Rédacteur en chef



**6**  
EN UNE

## Vins effervescents bruts

Notre jury a été séduit par les bulles suisses



Photos: Getty

**31**

### COMPARATIF

#### Viande fraîche

De meilleurs prix en boucherie qu'en grande surface



**15**

### ENQUÊTE

#### Subventions à l'exportation

Fromages bradés en Allemagne grâce à nos impôts



**36**

### CONSEILS JURIDIQUES

34 Chronique plaintes.ch

## Sommaire

### 5 En bref

Du nouveau dans les abonnements de téléphone illimités à bas prix

### 10 Assura

Des primes maladie réclamées des mois après le décès d'une assurée

### 11 Physiothérapie

La durée des séances fait débat

### 13 Observatoire des prix

Notre caddie-type en légère baisse

### 15 Migros

Scandale des fromages suisses vendus à bas coût à l'étranger

### 17 Extensions de garantie

Certaines prévoient des bons d'achat au lieu d'une réparation. Témoignage

### 19 Polluants éternels

Des PFAS pulvérisés directement dans les champs

### 20 Assurance ménage

Attention à votre inventaire: sa valeur grimpe avec l'inflation

### 20 Achats en ligne

Pas de stock et peu de scrupules pour les plateformes de dropshipping

### 24 Caisses maladie

Les changements d'assurance ont coûté 200 à 300 millions de francs

### 27 Mauvais Service clients

Ces dix entreprises vous ont tapé sur les nerfs en 2023

### 33 En 10 questions

Rendre un cadeau de Noël en magasin

## TESTS

### 22 Lessives couleur

### 28 Thermomètres médicaux

### 32 Cèpes séchés

## COMPARATIFS

### 6 Vins effervescents

### 31 Prix de la viande

### 34 Jeux de société

**Ce sont mes volontés**

Fr. 15.– (port inclus)

# Préparer ses vieux jours en toute sérénité.

**Ma retraite**

Fr. 15.– (port inclus)

# Parce que la rente AVS n'est pas versée automatiquement.

Exemplaire(s) de la brochure «Ce sont mes volontés» 15.–/pièce

Exemplaire(s) de la brochure «Ma retraite» 15.–/pièce

## Adresse de livraison

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

12/23

**Coupon à renvoyer à:**

Bon à Savoir,  
Service des commandes  
Av. de la Rasude 2  
CP 150, 1001 Lausanne.  
Par fax: 021 310 01 39

**Commande**

021 310 01 37  
abo@bonasavoir.ch  
bonasavoir.ch/boutique




---

Prochain numéro N° 1 | Dès le 17 janvier 2024

---

**HUMIDIFICATEURS** Des modèles efficaces et bon marché

**LAVES-VAISSELLE** La poudre plus économique que les pastilles

---

— Suivez-nous —

**Bon à Savoir**

Réagissez,  
partagez,  
commentez,  
envoyez-nous  
des messages.

**@mag\_bonasavoir**

Nous savons aussi  
gazouiller.

**@mag\_bonasavoir**

La vie et  
les coulisses  
du magazine  
en images.

**BAS-Magazine**

Votre magazine  
conso se fait  
nomade et vous  
accompagne  
partout.

---

— Contactez-nous —

**Secrétariat de la rédaction**

① 021 310 01 36  
8 h à 17 h  
✉ info@bonasavoir.ch  
✉ CP 150, 1001 Lausanne

**Service abonnements**

① 021 310 01 37  
✉ abo@bonasavoir.ch  
✉ CP 240, 1001 Lausanne



## TVA EN HAUSSE POUR FINANCER L'AVS

Les biens de consommation coûteront plus cher à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024: la TVA passe de 7,7% à 8,1% pour financer l'AVS. La taxe réduite sur les denrées alimentaires, les journaux et les livres, notamment, augmente de 2,5% à 2,6%. L'impôt sur la nuit d'hôtel grimpe de 3,7% à 3,8%.

La réforme AVS 21 aura également des conséquences sur l'âge de la retraite des femmes, sauf pour celles nées jusqu'en 1960. Elles ne sont pas encore concernées et toucheront la rente complète à 64 ans, l'an prochain. L'âge de référence reculera progressivement dès 2025 pour la génération transitoire, née entre 1961 et 1964. Autre changement: les hommes et les femmes qui continuent à travailler après la retraite pourront, dès 2024, continuer à cotiser sur l'entier de leur salaire pour améliorer la rente de vieillesse. *Bon à Savoir* reviendra en détail sur les effets de la réforme dans son numéro de janvier 2024. *chr*



## La Poste accepte les timbres recollés

«Voici un recommandé qui m'a coûté cher!», s'est agacé un lecteur, après sa mésaventure au guichet d'un Office de Poste vaudois. Les 6.30 fr. de timbres, qu'il avait découpés d'une autre enveloppe pour les placer sur un exemplaire plus grand, ont été purement et simplement refusés. Ils étaient pourtant entiers et vierges de tout cachet. «Nous n'acceptons pas les timbres recollés, même s'ils ne sont pas oblitérés», a prétendu l'employée sur place. Le lecteur a donc dû débourser 6.30 fr. supplémentaires pour affranchir son envoi. Inutilement, car l'information était erronée. «Les timbres-poste découpés dans des enveloppes peuvent tout à fait être utilisés pour l'affranchissement, à condition qu'ils ne soient ni endommagés, ni oblitérés», indique Nathalie Dérobert Felley, porte-parole de La Poste. Notre lecteur a finalement reçu de nouveaux timbres, d'une valeur totale de 11 fr., à titre de dédommagement. *sdz*

## Une seule bonne caméra pour l'action

Ski, surf, vélo... Pour se filmer en pleine action, certains s'équipent d'une *actioncam*. L'émission de télévision allemande *Kassensturz* a fait tester cinq modèles. Un seul a été jugé globalement bon: le *Hero 12 Black*, de la célèbre marque GoPro est particulièrement convaincant sur le plan du son, de la maniabilité et de l'autonomie. Du côté de l'image, un concurrent s'est révélé meilleur: le *Osmo Action 4* de DJI. Celui-ci a, cependant, un gros point faible: sa batterie. Après une demi-heure à peine, elle a surchauffé et l'enregistrement s'est arrêté. Le test montre que pour se doter d'une *actioncam* aux résultats acceptables, il faut dépenser plusieurs centaines de francs. La GoPro coûte environ 430 fr. et les modèles notés «suffisant», le *Lamax W10.1* et le *Insta 360 One RS*, près de 300 fr. L'appareil le moins cher du test vaut moins de 40 fr. La Rollei *Actioncam 372* a obtenu des résultats jugés insuffisants. Elle n'est même pas équipée de stabilisateur d'image.

→ Attention danger! Le Bureau de prévention des accidents déconseille la pratique de sports d'hiver avec une caméra fixée sur le casque. Filmer rend plus distractif et pousse à prendre plus de risques. *pf/gc*

Photos Getty

## ABO MOBILE: DES OFFRES ILLIMITÉES À BAS PRIX

La guerre des prix fait rage, depuis quelques années, sur le marché des abonnements mobiles. Ceux qui surfent beaucoup avec leur portable privilégient l'illimité en Suisse. Certaines offres attractives ont été réévaluées ou supprimées, mais on peut encore limiter les frais. L'abonnement *Slim*, de Yallo (Sunrise) à 9 fr. sera prochainement supprimé. Le *GoMo* de Salt est passé de 9.95 fr. à 12.95 fr. par mois pour les nouveaux clients. Il reste toutefois le plus avantageux. Le *Galaxus Illimité* (sans frais d'activation) à 19 fr. s'en rapproche. Celui-ci permet aux familles et aux groupes d'amis de souscrire un abonnement commun. Et de réaliser jusqu'à 4 fr. d'économies par personne et par mois. Pour ceux qui utilisent vraiment très peu leur téléphone, une offre prépayée suffit. Le *Mucho Duo Nano* de la société BeeOne Communications est avantageux. Contre 4.90 fr. de crédit mensuel prépayé, l'utilisateur dispose de 500 MB de données et de 75 minutes de conversation sur tous les réseaux suisses. Pour 10 fr., le *Yallo All in 10* contient deux fois plus de crédit de données et 60 minutes de conversation en Suisse. *mif/gc*

# Des bulles «de chez nous» pour faire la fête

**MOUSSEUX** Les vins effervescents suisses offrent une alternative locale aux sacro-saints champagnes. Nous en avons testé neuf, achetés en grandes surfaces. Le Brut Millésimé de Jacques Germanier, en Valais, sort en tête.

Geneviève Comby

I a les faveurs du plus grand nombre, mais le champagne n'est pas le seul à pouvoir agrémenter les fêtes de fin d'année d'une exquise effervescence. Les vins mousseux

suisses ne manquent pas d'atouts, même s'ils n'ont pas droit à l'appellation «champagne», réservée aux bouteilles issues du vignoble champenois français.

C'est une réalité: les bulles bien de chez nous séduisent de plus en plus. Selon l'Office fédéral de l'agriculture, plus de 558 200 litres

Lire la suite en page 9 ➔



## 8 vins mousseux suisses bruts

20 = Parfait  
De 18 à 19.9 = Excellent  
De 16 à 17.9 = Très bon  
De 14 à 15.9 = Bon  
De 11 à 13.9 = Satisfaisant  
De 10 à 10.9 = Insatisfaisant  
Pas de note au-dessous de 10.

Classement par note, puis par prix.



**BRUT MILLÉSIMÉ (2018)**  
JACQUES GERMANIER  
CAVE DU TUNNEL



**P'TITES BULLES**  
CAVE DE LA CÔTE



**LE MOUSSEUX**  
CAVE DU TUNNEL



**BACCARAT**  
BLANC DE BLANCS  
CAVE DE GENÈVE



**CORDON OR**  
MAULER

Canton	Valais	Vaud	Valais	Genève	Neuchâtel
<b>Cépages</b>	Chardonnay	Non spécifié	Non spécifié	Chardonnay	Chardonnay, chenin, pin
<b>Taux d'alcool</b>	12,5%	11%	12,5%	12,8%	12,5%
<b>Acheté chez</b>	Aligro	Coop	Aligro	Coop	Coop
<b>Quantité</b>	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl
<b>Prix</b>	22.80 fr.	15.50 fr.	11.50 fr.	14.95 fr.	16.95 fr.
<b>Points forts</b>	Nez agréable avec des notes de brioche, de craie, de fruits. Bulles fines. Un vin vif et mordant, légère astringence qui donne du caractère. Fin de bouche légèrement iodée	Notes minérales, de fruits mûrs et d'amande au nez. Attaque fraîche en bouche et délicatesse des bulles. Finale dynamisée par l'acidité. Belle longueur	Nez facile et fruité aux notes d'agrumes, de pomme. Fraîcheur et belle longueur en bouche	Nez avec des notes de craie de fruits blancs. Acidité équilibrée. Finale mordante. Frais et léger	Notes florales, de fruits b et jaunes au nez. Comple en attaque de bouche et fraîcheur des fruits qui da du croquant. Plaisant et d'accès
<b>Points faibles</b>	Les bulles s'estompent. Amertume finale	Les bulles s'estompent vite. Sucrosité en finale	Un nez qui manque de profondeur et une bouche qui manque de mordant pour un vin un peu timide	Bulles trop intenses qui masquent l'équilibre du vin. Manque de rondeur. Finale courte	Nez un peu fermé. Manq de complexité et de carac dans l'ensemble. Bulles u trop présentes
<b>NOTE SUR 20</b>	<b>17</b>	<b>16.5</b>	<b>14.7</b>	<b>14.7</b>	<b>14.3</b>



Retour au magasin

## Un goût de bouchon

Un vin de notre sélection de mousseux suisses a dû être écarté de la dégustation pour cause de goût de bouchon. Afin de faire face aux imprévus, nous achetons chaque vin en deux exemplaires. Mais les deux bouteilles du Bündner *Blanc de noir* des Grisons, commandées sur manor.ch à 23 fr. pièce, étaient altérées.

Manor précise que le vin a été acheté sur son site, mais auprès d'un partenaire indépendant. C'est lui qui fixe ses conditions en cas de problème avec une marchandise. Dans notre cas, von Salis AG, qui se charge de vendre et d'expédier, nous a offert de remplacer les bouteilles problématiques ou de nous les rembourser.



→ Conseil: si vous tombez sur une bouteille bouchonnée, signalez-le au point de vente où vous l'avez achetée, avec une preuve d'achat, et demandez à être remboursé.

Un intrus

Lors de notre dégustation à l'aveugle, nous avons glissé un intrus parmi les vins mousseux suisses: le Charles Bertin de la Coop, un champagne AOC. Autrement dit un vin issu du vignoble champenois. Il était arrivé en tête parmi les seize champagnes français dégustés l'an dernier. Face aux vins effervescents suisses, le Charles Bertin, acheté cette année, a été bien plus séchement noté. Il se glisse entre la 6<sup>e</sup> et la 7<sup>e</sup> place sur 9.



**CHARLES BERTIN**  
SAS GRUET/COOP



**STRADA (MILLÉSIME 2021)**  
STRADA WEINKELLEREI



**MURAILLES**  
GRANDE CUVÉE  
HENRI BADOUX



**TRUTTKIKER**  
PINOT BLANC  
ZAHNER

	Schaffhouse	Vaud	Zurich
ot noir	Non spécifié	Non spécifié	Pinot blanc
11,5%	12,8%	11%	
manor.ch	Coop	globus.ch	
75 cl	75 cl	75 cl	
14.90 fr.	22.50 fr.	25 fr.	
lancs xité	Notes végétales au nez avec des arômes de terre humide, et de pomme. Belle attaque en bouche, des notes d'agrumes. Vivacité et équilibre. Tout public	Nez miellé et fruité, bulles intenses en attaque, bouche sur la douceur du fruit	Notes de fruits blancs et noisettes au nez. Longueur en bouche
onne acile			
ue ectère n peu	Nez peu intense et bulles courtes. Un vin discret en bouche, sans grande complexité, finale freluquette	Notes de sueur au nez, manque de fraîcheur en bouche	Nez peu expressif et bouche un peu triste et plate. Manque d'équilibre. Amertume
	<b>14.2</b>	<b>13.2</b>	<b>12.8</b>

France
Pinot noir, pinot meunier, chardonnay
12%
Coop
75 cl
27.50 fr.
Nez minéral, avec des notes de pierre humide et d'herbe fraîche. Bouche équilibrée, minérale, ciselée. Fraîcheur et vivacité.
Nez peu expressif et qui manque d'intensité. En bouche, attaque de bulles agressive, marquée par l'acidité. Légère amertume en finale.
<b>13.5</b>

# Des problèmes avec votre chauffage au sol? Une analyse vous apporte de la clarté.



**Les chauffages au sol vieux de plus de 30 ans doivent faire l'objet d'une analyse. En effet, nombreuses sont les anciennes conduites de chauffage au sol qui sont fabriquées à partir de plastique. Elles se fragilisent et s'enrassent avec le temps. Si vous ne réagissez pas à temps, les conséquences peuvent être coûteuses. Voilà pourquoi il est fortement conseillé de réaliser une analyse préventive.**

## RÉSERVER UNE ANALYSE PRÉVENTIVE

L'analyse d'état est réalisée sur place par un spécialiste de Naef GROUP. Les coûts s'élèvent à CHF 380.- (TVA comprise). L'analyse comprend un relevé de l'état actuel selon les directives en vigueur et des conseils sur les mesures à prendre.

- Oui, je souhaite en apprendre davantage. Contactez-moi sans engagement.

Nom

Prénom

Rue

NPA, lieu

Année de construction du bien

Téléphone

E-mail

Date

Signature

Bon à Savoir, 2023



Veuillez renvoyer le talon ou appeler

Naef GROUP

Route du Pré-du-Bruit 1, 1844 Villeneuve

Tél.: +41 24 466 15 90

Adresse e-mail: info@naef-group.com

[www.chauffageausol.ch](http://www.chauffageausol.ch)



## LES CONDUITES SE FRAGILISENT

Les chauffages au sol garantissent confort et gain de place. Néanmoins, la distribution de chaleur invisible prend de l'âge. Elles se fragilisent et s'enrassent, les deux causes principales de la perte d'efficacité des systèmes de chauffage au sol. Si les problèmes ne sont pas identifiés à temps, les dommages sont la plupart du temps irréparables. Ces problèmes touchent plus particulièrement les systèmes installés entre 1970 et 1990, car, à l'époque, les conduites étaient généralement fabriquées en matière plastique simple. Ces dernières se fragilisent avec le temps.

## DES SOLS FROIDS. QUE FAIRE?

Lorsque votre chauffage au sol ne vous fournit plus les performances souhaitées, que certaines pièces restent froides et que la régulation ne fonctionne pas correctement, il est préférable de faire intervenir un spécialiste. Ce dernier devra inspecter l'installation sur place dans les moindres détails.

## DE LA CLARTÉ GRÂCE À L'ANALYSE

Il est impératif d'analyser l'ensemble des composants et d'évaluer les résultats sur la base de valeurs indicatives normalisées de la SICC. Ce n'est qu'après une analyse complète que vous connaîtrez clairement l'état réel de votre chauffage au sol. Une telle analyse peut déjà être effectuée pour quelques centaines de francs et permet de déterminer formellement la faisabilité d'un assainissement.

## COUCHE PROTECTRICE

La version originale pour l'assainissement des conduites par l'intérieur à l'aide d'un revêtement intérieur a été commercialisée en 1999 par Naef GROUP. Elle permet d'assainir les chauffages au sol existants sans travaux de chantier. Le revêtement intérieur sert ici d'enveloppe protectrice pour éviter toute fragilisation supplémentaire.

## ASSAINIR AU LIEU DE RINCER

Depuis quelques années, divers prestataires proposent également des rinçages ou encore des procédés de nettoyage. Il est important de savoir que ces alternatives ne permettent pas de résoudre le véritable problème, à savoir la fragilisation du matériau de la conduite. En revanche, le HAT-System permet d'assainir réellement le chauffage au sol.



Scannez le QR-Code et demandez un entretien conseil sans engagement.

## 10 ANS DE GARANTIE

Le HAT-System est le seul procédé d'assainissement des conduites par l'intérieur garantissant l'étanchéité à l'oxygène conformément à la norme DIN 4726 des conduites en plastique équipant les chauffages au sol. Il arrête ainsi le vieillissement. De cette manière, le prolongement de la durée de vie des conduites est garanti. En parallèle, tous les autres composants essentiels du chauffage au sol sont entretenus ou remplacés. La désidérabilité de la version originale est mise en valeur par une garantie de 10 ans.

► Suite de la page 6

de mousseux suisses ont été consommés en 2022, souligne Marine Bréhonnet, porte-parole de Swiss Wine Promotion, organisme promouvant les vins suisses. Selon elle, la tendance est en hausse au sein des domaines viticoles, car le vin effervescent un fort intérêt, «particulièrement en période de fêtes».

Nous avons réuni neuf vins mousseux suisses *brut* (*lire encadré*), afin de les soumettre au nez et aux papilles de trois experts. Toutes les bouteilles ont été achetées auprès de la grande distribution. La dégustation a été réalisée à l'aveugle. Nous en avons profité pour glisser discrètement un champagne, le vainqueur de notre test de l'an dernier. Face à la concurrence suisse, ce dernier a été plutôt séchement noté (*voir tableau*).

#### VIF ET MORDANT

Sur l'ensemble des bouteilles de notre assortiment, une n'a pas pu être évaluée pour cause de goût de bouchon (*lire encadré*). Les autres vins dégustés ne présentaient pas de défaut majeur.

Avec une note de 17 sur 20, le *Brut Millésimé* Jacques Germanier, de la Cave du Tunnel en Valais, décroche la première place. «Un mousseux qui rappelle l'équilibre des champagnes, avec une bouche très ciselée, une belle persistance et une légère astringence lui donnant du caractère», selon Julie Fuchs, maître d'enseignement à l'Ecole d'ingénieurs de Changins. Mattéo Murphy, vigneron, caviste et animateur d'ateliers dégustation, lui trouve un côté «vif et mordant» avec des notes iodées. Idéal pour accompagner

des huîtres ou, simplement, en apéritif.

A 22.80 fr. la bouteille, ce vin fait partie des plus chers de notre test. Le plus onéreux de tous a coûté 25 fr. la bouteille. Il s'agit d'un mousseux zurichois, le moins bien noté de notre dégustation. Le Truttiker, de la famille Zahner, obtient un petit 12,8. Il est réalisé à partir de pinot blanc.

#### L'ART DE LA FERMENTATION

Le *Brut Millésimé* qui occupe la première place du podium est, quant à lui, produit à partir de chardonnay, selon la méthode traditionnelle (ou champenoise). Une méthode également utilisée par la Maison Mauler pour élaborer son Cordon Or. Avec ce procédé, le vin fermenta une deuxième fois à l'intérieur de la bouteille, sous l'effet de levures et de sucre. C'est ce qui produit le gaz carbonique à l'origine de l'effervescence.

La plupart des vins de notre test ont été obtenus d'une autre manière: à partir de la méthode dite de la «cuve close» qui pré-

#### Le jury



**JULIE FUCHS**  
Maître d'enseignement  
à l'Ecole d'ingénieurs,  
Changins



**CLAIRE MALLET**  
Animatrice d'ateliers  
dégustation  
et propriétaire  
du Wine Trotter,  
Genève



**MATTÉO MURPHY**  
Vigneron, caviste  
et animateur d'ateliers  
dégustation,  
Chexbres

#### Lexique

### Brut, sec ou demi-sec?

Quand il est **brut**, un vin effervescent contient moins de 12 grammes de sucre par litre. **Sec**, il affiche un taux de sucre plus élevé, entre 17 et 32 g/l. Pour un **demi-sec**, cette proportion oscille entre 32 et 50 g/l. Au-delà, on parle d'un vin **doux**. Quant au terme **millésimé**, il signale que le vin est élaboré à partir du raisin d'une seule et même vendange, alors que le **standard** est un assemblage sans année spécifique.

voit une fermentation dans une cuve. Utilisée pour les prosecco, cette façon de faire est plus rapide que la méthode traditionnelle. Il existe encore une autre technique pour obtenir un vin effervescent: la gazéification, qui consiste à ajouter directement du gaz carbonique.

Deuxième de notre classement, les *P'tites Bulles*, de la Cave de La Côte, dans le canton de Vaud, a été jugé «bien équilibré, autant au nez qu'en bouche», par Claire Mallet, organisatrice de dégustations et propriétaire du Wine Trotter. Elle lui trouve «élégance et finesse».

Un vin valaisan et un vin genevois se partagent la troisième place ex aequo: le *Mousseux*, de la Cave du Tunnel et le *Baccarat Blanc de blancs*, de la Cave de Genève. Si l'étiquette du premier ne fait aucune mention des cépages utilisés, le second, en revanche, a été élaboré à partir de chardonnay.

#### PAS DE RESTRICTION DE CÉPAGES

Le cépage constitue un autre point sur lequel les mousseux suisses se distinguent des champagnes français. Ces derniers sont toujours produits à partir de chardonnay, de pinot noir et de pinot meunier. En Suisse, ce genre de restriction n'existe pas. On trouve donc des vins issus d'un seul cépage ou de toutes sortes d'assemblages. «Cette diversité apporte des variations dans les saveurs des mousseux, ce qui est aussi très intéressant», observe Marine Bréhonnet.

Le type de raisins à l'origine d'un vin effervescent helvétique n'est pas toujours indiqué sur l'étiquette. La représentante de Swisswine relativise cette lacune: «Le nom du cépage n'est pas un critère qualitatif, mais simplement informatif. Le plus important est de connaître le producteur, soit l'origine du vin.» Elle rappelle qu'il est possible, dans certains cas, d'obtenir cette information sur le site internet de la cave.

Plusieurs bouteilles de notre dégustation ne portaient effectivement pas d'indication spécifique ou simplement la mention «vin de pays Suisse». A noter que le Mauler est «obtenu en Suisse à partir de vins de différents pays».

Pour résumer, les vins mousseux suisses ont pour eux l'avantage de la diversité. Il ne reste plus qu'à en trouver un à son goût. L'éventail disponible dans les rayons des grandes surfaces ne constitue qu'un tout petit aperçu de la production locale. De plus en plus de vignerons proposent un vin effervescent dans leur assortiment. Les curieux seraient bien inspirés de jeter un œil du côté des caves de leur région. Ou même plus loin.



# Primes réclamées après le décès

**CAISSE MALADIE** Pendant huit mois, Assura a continué d'envoyer des factures à une cliente défunte, malgré les appels et courriers de sa fille. *Geneviève Comby*

**V**ivre un deuil et, en plus, devoir supporter la désorganisation administrative de sa caisse maladie, telle est la douloreuse expérience vécue par une lectrice de Bon à Savoir. La caisse maladie en question, Assura, n'est pas à proprement parler l'assurance de notre lectrice, mais celle de sa mère – dont elle était la curatrice jusqu'à son décès, en février dernier. A peine dix jours plus tard, la caisse maladie est prévenue par courrier de la mort de sa cliente afin qu'elle mette fin à son contrat d'assurance de base. Sauf que Assura tarde, tarde, et tarde encore.

Il aura fallu plusieurs courriers, appels téléphoniques et huit mois d'attente pour que notre lectrice obtienne enfin gain de cause. Sans compter l'énergie perdue et le désarroi. Durant tout ce temps, les factures mensuelles pour les primes de sa mère ont continué à lui parvenir avec la régularité d'un métronome. De même que des rappels et une lettre de renouvellement de la police d'assurance pour 2024 en octobre!

«Après avoir maintes fois essayé de les appeler, j'ai enfin pu les atteindre. Le monsieur s'est confondu en excuses et

m'a promis que nous ne recevrions plus rien de leur part. Le 4 septembre, je reçois une enquête de satisfaction sur ma boîte mail au nom de ma maman», nous a confié cette lectrice, épuisée par la «déplorable communication» d'Assura.

## MODERNISATION TECHNOLOGIQUE EN CAUSE

Elle n'est pas la seule. Un cas similaire a été relayé par les médias, cet automne. Assura confirme que l'assurance maladie prend fin avec le décès de la personne. Elle admet que l'annonce de la mort de cette cliente a bien été reçue et précise que la résiliation est intervenue au 13 octobre 2023. Soit huit mois plus tard. Avec un courrier d'excuses.

«Ce délai n'est naturellement pas conforme à notre niveau de service habituel, admet Karin Devalte, porte-parole d'Assura. Ni à la gestion diligente que nos

clients sont en droit d'attendre.» L'assurance met en cause de récentes évolutions technologiques, menées afin de «proposer des services plus modernes et plus rapides». Elle affirme avoir amélioré les délais de réponses à ses clients et dit poursuivre ses efforts pour régler les situations comme celle de notre lectrice.

**Conseil:** si les factures de primes continuent à être envoyées par l'assureur à l'attention d'une personne dont le décès a été signalé, les proches ne doivent pas les payer, mais les contester. Si certaines primes ont tout de même été payées, ils sont en droit de récupérer ces sommes en fournit un certificat d'héritier.

Publicité



L'investissement participatif immobilier simplifié

## INVESTISSEZ DANS L'IMMOBILIER SUISSE DE MANIÈRE SIMPLE ET SÉCURITAIRE.

RENDEMENTS NETS JUSQU'À 7% PAR AN



- ✓ Investissement min. 49'000.-
- ✓ Concept clé en main
- ✓ Rendements immédiats
- ✓ Un partenaire local



# Le prix de la transpiration

**PHYSIOTHÉRAPIE** Avec les nouveaux tarifs proposés par Berne, la durée d'une séance standard pourrait être ramenée à 20 minutes. Les professionnels de la branche s'insurgent. *Claire Houriet Rime*

**L**evée de boucliers dans les cabinets de physiothérapie: une pétition munie de 283 000 signatures a été déposée, à la mi-novembre à Berne, pour protester contre la tarification mise en consultation par le Conseil fédéral (*lire encadré*). La principale pierre d'achoppement est l'option minimale prévoyant des traitements de 20 minutes.

«Cette proposition dénote une méconnaissance totale du travail sur le terrain», dénonce Thierry Smets, président de l'organisation PhysioVaud. «C'est un manque de respect envers les patients: comment relire le dossier, les écouter, proposer un exercice et vérifier qu'il est compris en 20 minutes? Accueillir et traiter trois patients par heure, c'est vraiment du travail à la chaîne!»

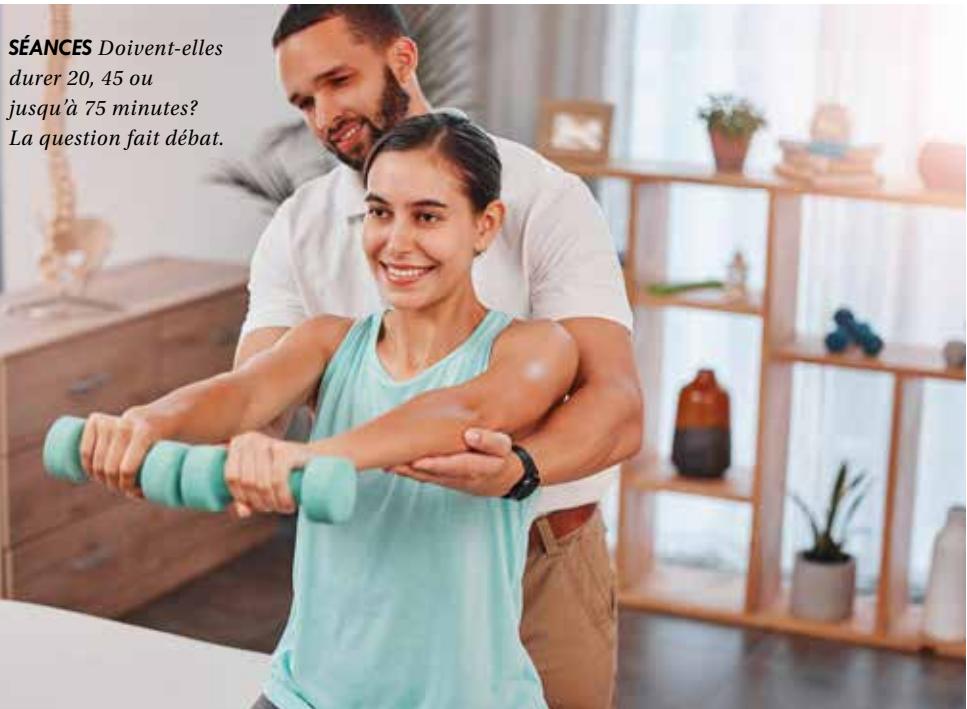
«Il est faux de dire que la séance durera 20 minutes, il ne s'agit que d'un minimum. La structure tarifaire permet évidemment de faire des séances plus longues. Par ailleurs, il est normal que les assureurs-maladie souhaitent plus de transparence dans la structure tarifaire afin de mieux pouvoir détecter des cas de facturation abusive», rétorque Adrien Kay, porte-parole de Curafutura, l'une des faîtières des assurances maladie.

«Ce système permettra de faire payer les prestations réellement fournies – ni plus, ni moins –, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui», fait valoir Christophe Kaempf, porte-parole de Santésuisse, autre faîtière des assureurs. Le réajustement des tarifs ne tombe en effet pas du ciel: le coût de la physiothérapie pour l'assurance maladie de base a presque doublé en dix ans.

## MAINTIEN À DOMICILE

«La hausse s'explique en partie par la tendance à recourir davantage à des traitements conservatoires, ce qui évite parfois des interventions plus invasives, telles que des opérations chirurgicales: une évolution à saluer», concède Adrien Kay.

«Cette augmentation doit être vue comme positive. Elle dénote une prise en charge ambulatoire adéquate pour sortir plus vite de l'hôpital et retarder l'entrée en EMS», renchérit Simon Zurich, vice-président de la Fédération suisse des patients. «Les cabinets font un gros travail de prévention et il serait dommage de raccourcir le temps à disposition. Les tarifs de la profession sont en outre



**SÉANCES** Doivent-elles durer 20, 45 ou jusqu'à 75 minutes?

La question fait débat.

Getty

très raisonnables par rapport à d'autres prestataires de soins.»

## TROP FLOU

Le système actuel laisse toutefois les acteurs de la santé sur leur faim. La Fédération des patients appelle à une harmonisation des prestations et à une plus grande transparence: il arrive, aujourd'hui déjà, que la séance ne dure que vingt minutes. Ou qu'un thérapeute accueille deux clients en même temps et facture la prestation à double.

«L'augmentation des coûts est artificielle. Elle se fait au détriment des payeurs de primes, sans apporter de plus-value aux patients», avertit Christophe Kaempf. «Les critères justifiant de prolonger les séances ne

sont pas assez précis et le système en vigueur laisse trop de marge pour optimiser la facturation en faveur des physiothérapeutes. Il est judicieux de préciser les règles», ajoute Adrien Kay.

Ce message passe très mal dans les cabinets submergés de paperasse. Thierry Smets insiste sur l'ampleur du travail administratif, en coulisses. «Les cas deviennent toujours plus complexes, ce qui implique de travailler en réseau. Il faut souvent prendre contact avec le médecin, le réseau de soins à domicile et la caisse maladie. Impossible de régler tout ça en 5 minutes!»

La procédure de consultation a pris fin à la mi-novembre et le dernier mot reviendra au Conseil fédéral.

## Tarifs

### Ce qui devrait changer

Les tarifs de physiothérapie ambulatoire se basent, aujourd'hui, sur des forfaits par séance, sans précision quant à la durée du traitement. Le Conseil fédéral a mis en consultation deux variantes prévoyant des rendez-vous entre 20 minutes et 45 minutes, jusqu'à 75 minutes selon les cas. Physioswiss craint de voir la formule la plus courte s'imposer sous la pression des caisses maladie.

Aucun terrain d'entente n'a, en effet, pu être trouvé jusqu'ici entre l'association faîtière Physioswiss et les assureurs. Les négociations achoppent notamment sur la possibilité, pour les praticiens, de disposer d'une position tarifaire leur permettant de facturer le temps en l'absence du patient. De leur côté, les caisses maladie exigent de voir la comptabilité des cabinets: un vrai dialogue de sourds.

Dans la pratique actuelle, les cabinets sont sensés consacrer 30 minutes à chaque patient et 45 minutes aux cas complexes, dont 5 attribuées à l'étude du dossier. Une demi-heure de traitement est facturée entre 45.60 fr. et 49.40 fr. selon les cantons.



## Bientôt, trois propriétaires sur cinq ne paieront plus de commission immobilière pour la vente de leurs biens.

Selon des prévisions réalisées par l'agence immobilière sans commission Neho, trois vendeurs sur cinq vendront leurs biens sans avoir à payer l'importante commission immobilière pratiquée par la quasi-totalité des agences.

Dans de nombreux pays, les agences immobilières à forfait fixe s'imposent comme des acteurs incontournables. Et la Suisse ne fait pas exception, l'agence Neho a déjà séduit par son concept plus de 5'500 propriétaires qui ont décidé de ne plus payer de commission. À la place ils paient un forfait fixe de **CHF 12'000** et n'hésitent pas à exprimer leur satisfaction d'avoir choisi Neho, en égratignant par la même occasion les agences traditionnelles. M. Christophe S témoigne ainsi :

« On acceptait vraiment de payer une commission avant ? C'est la deuxième fois que je vends ma maison. La première fois, il y a quelques années, je suis passé par une agence de mon quartier, et ça m'a coûté des dizaines de milliers de francs. Cette fois-ci j'ai choisi Neho, j'ai eu un service similaire, quoiqu'encore plus engagé et réactif, j'ai vendu ma maison plus vite et ça m'a coûté 5x moins. »

té des dizaines de milliers de francs. Cette fois-ci j'ai choisi Neho, j'ai eu un service similaire, quoiqu'encore plus engagé et réactif, j'ai vendu ma maison plus vite et ça m'a coûté 5x moins. »

La commission immobilière est la poule aux œufs d'or du secteur immobilier et représente un montant généralement compris entre CHF 30'000 et 50'000 qu'il est toujours douloureux de payer pour les propriétaires, mais pour une partie d'entre eux, ce serait bientôt fini :

« Nous assistons à une mutation rapide du marché de l'immobilier, de plus en plus de clients s'intéressent à l'alternative offerte par notre agence et aux économies substantielles qu'elle représente. » indique son fondateur Éric Corradin.

L'agence qui comptabilise une croissance exponentielle de son nombre de clients prévoit ainsi que près de 24'000 transactions sur environ 40'000

effectuées chaque année en Suisse se feront sans commission dont une grande partie par le biais d'une offre à forfait fixe. Cela représenterait une économie de près de 600 millions pour les vendeurs !

Avec son forfait fixe de seulement **CHF 12'000**, Neho rivalise aisément avec les meilleures agences traditionnelles en termes de prestations offertes. Neho va même plus loin en donnant un accès complet à l'information à ses clients, via un compte en ligne accessible en tout temps, qui leur octroie un contrôle sur tout le processus de vente. Enfin, l'agence a su automatiser une grande partie de ses tâches administratives, ce qui permet à ses agents de se consacrer pleinement à la gestion des acquéreurs intéressés.

C'est cette combinaison du digital et du local, à travers des agents locaux connaissant parfaitement leur région, qui a permis à Neho une ascension éclair dans le paysage immobilier suisse. Grâce à ce

nouveau concept séduisant, Neho a déjà fait économiser plus de 100 millions de francs à ses clients et affiche un taux de satisfaction extrêmement élevé. Une alternative salutaire et saluée dans un secteur qui peinait à se renouveler et voyait de plus en plus de vendeurs tenter la périlleuse aventure d'une vente sans accompagnement professionnel.

Forte de son dynamisme et de la valeur ajoutée qu'elle amène à ses clients, Neho a remporté le « **Swiss Economic Award** » 2023 dans la catégorie « Services ». Un prix décerné chaque année par un jury d'experts aux entreprises les plus prometteuses de Suisse lors du Swiss Economic Forum (SEF).

À ce jour, l'agence immobilière a déjà séduit quelques **5'500 clients**. Elle réalise actuellement plus de 90 ventes par mois en moyenne et met sur le marché 150 nouvelles propriétés chaque mois, lui permettant d'avoir aujourd'hui la plus grosse base d'acquéreurs actifs tant sur le canton de Vaud ainsi que sur l'ensemble du territoire romand.

**neho**

BE 031 528 05 00  
FR 026 588 08 00  
GE 022 518 82 82  
NE 032 580 04 00  
VS 027 588 09 90  
VD 021 588 14 14  
JU 032 580 04 00



hello@neho.ch  
Rue du Grand-Pré 2A  
1007 Lausanne

Estimez gratuitement  
votre bien immobilier sur  
[neho.ch](http://neho.ch)



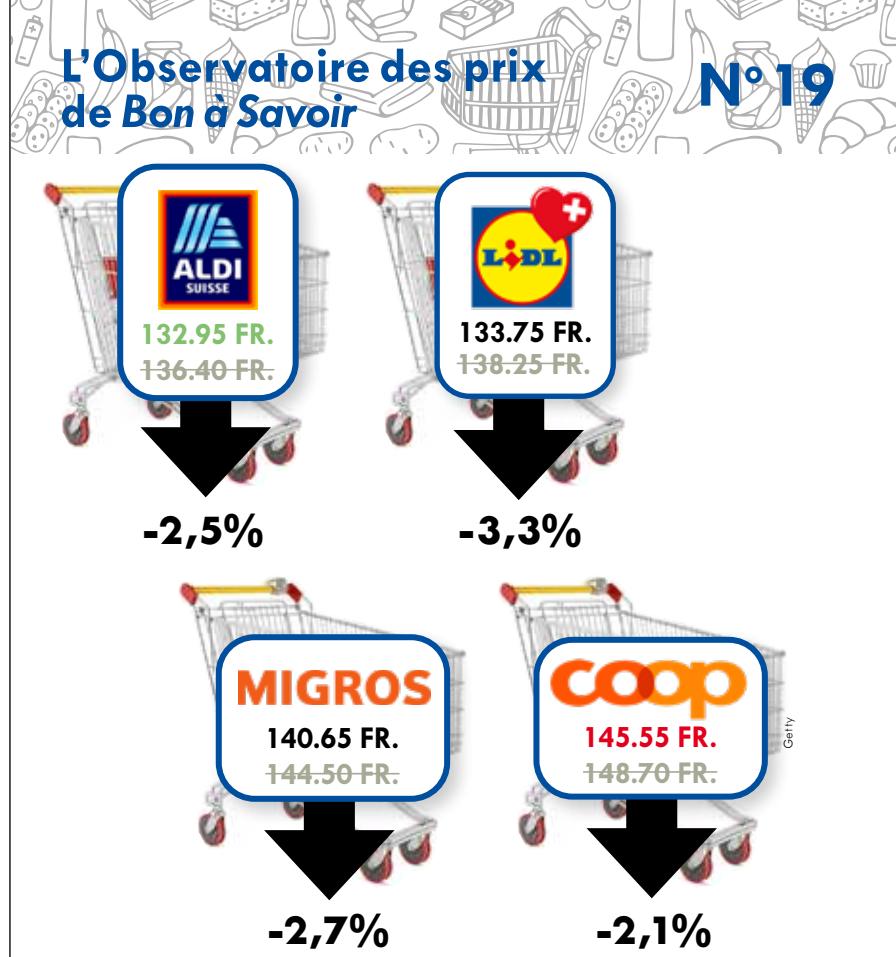
## Les bougies: oui, sous surveillance

Le sapin décoré, quelques guirlandes et... des bougies pour parfaire l'ambiance de Noël. Les Fêtes approchent, indubitablement. Mais... gare aux incendies. De la mi-décembre à janvier, on en dénombre jusqu'à 70 par semaine en Suisse, avertit le Bureau de prévention des accidents! C'est cinq fois plus que le reste de l'année. Les couronnes de l'Avent et les sapins, qui séchent tranquillement contre nos radiateurs, aggravent les risques d'embrasement. Nos conseils.

- **Surveiller la pièce** dans laquelle se trouvent des bougies allumées.
  - Poser les bougies **sur un support résistant au feu** en position stable.
  - Veiller à ce que la bougie ne se trouve **pas à proximité immédiate de textiles**, de décorations, etc.
  - **Remplacer les bougies** avant qu'elles ne soient complètement consumées (au plus tard lorsqu'elles atteignent une hauteur de deux doigts au-dessus de la couronne de l'Avent ou des branches du sapin).
  - On pourra **plonger le tronc du sapin dans l'eau**, afin qu'il sèche moins vite.
  - Observer une **vigilance** particulière **avec les enfants et les animaux** domestiques.
- Cela, afin de profiter de l'atmosphère de Noël sans inquiétude et sans intervention des sapeurs-pompiers. *Id*

## PIEDS ET POINGS LIÉS PAR SUNRISE

De nombreux clients de Sunrise ont vu, cet automne, leur contrat prolongé de deux ans sans avoir levé le petit doigt. L'opérateur leur a adressé une lettre les informant qu'ils auraient droit à un rabais personnel de 10 fr. sur leur abonnement Internet. A condition, toutefois, de rester liés deux ans s'ils ne réagissaient pas dans les quinze jours! «J'ai mis la lettre de côté et j'ai oublié d'y donner suite», avoue Philippe. Ce lecteur de Pully a donc vu son contrat prolongé d'office. Le procédé de Sunrise est très contestable aux yeux du Service juridique de *Bon à Savoir*: l'offre devrait être soumise à un consentement explicite, sans lequel l'opérateur ne peut pas rallonger le contrat de la sorte. Dans ce contexte, on peut contester le nouveau délai par écrit et exiger le retour à l'ancien contrat. Notre lecteur devra, certes, renoncer au rabais de 10 fr., mais il gardera les mains libres pour trouver un abonnement encore plus avantageux. *chr*



## Légère baisse des prix chez tous les distributeurs

**POUVOIR D'ACHAT** Le mois dernier, le montant de notre caddie-type a diminué dans toutes les enseignes visitées. Aldi reste moins cher que ses concurrents.

*Kevin Gertsch*

**N**ovembre n'a pas dérogé à la règle. Les enquêteurs de *Bon à Savoir* se sont rendus simultanément dans quatre grands magasins, en quête des prix les plus bas pour 53 produits de consommation courante. côté de Migros, seules les valeurs du beurre (de 1.32 fr. à 1.38 fr. les 100 g) et des oranges (de 0.20 fr. à 0.23 fr. les 100 g) ont augmenté entre octobre et novembre.

Partout, la baisse du montant de notre panier est liée à celle de nombreux fruits et légumes. Chez Aldi, 1 kg d'oranges valait notamment 1.90 fr. en octobre, contre 1.50 fr. en novembre. Le prix des carottes est, quant à lui, passé de 1.70 fr. à 1.35 fr. le kg. Autre exemple chez Coop, où le prix des tomates Prix Garantie a baissé de 3.20 fr. à 2.50 fr. le kg. Comme chaque mois, toutes les meilleures affaires sont à retrouver dans nos tableaux comparatifs détaillés, publiés sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch).

Derrière, la facture atteignait 140.65 fr. (-2,7%) chez Migros, contre 145.55 fr. (-2,1%) chez Coop, où il fallait débourser 12.60 fr. de plus que chez Aldi.

## PRODUITS FRAIS EN BAISSE

Aucune hausse de prix n'a été observée chez Aldi, Lidl et Coop. Du

**BONUS WEB** Re-trouvez chaque mois les tableaux détaillés de notre Observatoire des prix sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)



# CLÉS PERDUES? BON À SAVOIR VOUS LES RENVOIE!

Simple et sûr  
10 ans de garantie  
Pour 28 fr. seulement

Pour commander  
[bonasavoir.ch/boutique](http://bonasavoir.ch/boutique)  
021 310 01 37  
[info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch)

TVA et frais de port inclus;  
prix pour la Suisse,  
sous réserve de modifications



# Migros exporte du fromage aux frais des contribuables

**SCANDALE** Migros a vendu du fromage en Allemagne à des prix dérisoires.

Selon certains spécialistes, des pots-de-vin sont versés pour que cette denrée se retrouve dans les rayons allemands. Au final, ce sont les consommateurs suisses qui paient l'addition. *Daniel Mennig / Marc Meschenmoser / seb*

**L**a fromagerie Migros Simmental à Oey (BE) a reçu, le 6 décembre 2022, l'email d'un négociant qui annonçait avoir conclu une bonne affaire. L'intermédiaire avait trouvé un nouvel acheteur en Allemagne. La Fromagerie Reissler, située dans le sud du pays, souhaitait acheter pas moins de 80 tonnes de fromage. Mais la marchandise a été vendue au prix dérisoire de 6.35 euros le kilo, ce qui n'a même pas permis de couvrir le coût du lait. Perte estimée: 100 000 fr.

De telles opérations sont possibles grâce aux contribuables suisses. La Confédération soutient chaque kilo de lait transformé en fromage par une subvention de base de 5 ct. et un supplément de 10 ct. Il y a également une subvention de 3 ct. pour le lait de vaches nourries avec du fourrage dit «non ensilé».

Ainsi, plus de 100 000 fr. de subventions ont été versées pour les 80 tonnes vendues à Reissler. Au total, les contribuables suisses ont financé les exportations de fromage à hauteur de 157 millions de francs en 2021. Celles de Migros coûtent, à elles seules, plus de 20 millions de francs à la Confédération.

Le grand distributeur est l'un des principaux exportateurs de



**EXPORTATIONS** Migros vend plus de 10 000 tonnes de fromage subventionné par an à l'étranger.

fromage suisse avec un montant annuel de près de 100 millions de francs. C'est ce que révèlent, en exclusivité, nos recherches et celles de la plateforme d'investigation allemande Correctiv. Ces subventions stimulent la production. Les caves à fromage sont pleines, mais les ventes restent difficiles, raison pour laquelle les grands distributeurs en exportent à bas prix. Pour gagner des parts de marché, Migros a également recours à des pratiques de vente douteuses.

## TROIS POTS-DE-VIN

Des documents montrent que Reissler a passé commande de 80 tonnes de fromage sans indication d'origine sur les meules, comme cela se fait normalement. Reissler souhaitait dissimuler leur provenance afin de les commercialiser comme des produits allemands. Interrogée par nos enquêteurs, l'enseigne n'a pas voulu s'expliquer.

La traçabilité des produits alimentaires est une obligation légale, notamment pour des questions de sécurité. Nous disposons de procès-verbaux de réunions qui montrent que les responsables de Migros étaient au courant des intentions dissimulatrices de l'acheteur. Sur le site d'Oey, la commande a également donné lieu à des discussions. Migros a néanmoins livré la marchandise. L'enseigne affirme que l'opération était conforme à la loi.

Selon plusieurs connaisseurs du marché, il ne s'agit pas du

premier deal louche de Migros. En 2019, le détaillant a vendu de l'Appenzeller et du Gruyère à la chaîne de supermarchés allemande Rewe via la Fromagerie Imlig à Oberriet (SG). Plusieurs initiés nous ont rapporté que les denrées ne sont arrivées dans le commerce de détail allemand que grâce à trois pots-de-vin. Un acheteur de Rewe aurait, par exemple, reçu 100 000 fr. en espèces pour que le fromage puisse être vendu en Allemagne.

## DÉMISSIONS À LA CHAÎNE

Des responsables de l'entreprise Migros Mifroma étaient au courant des pots-de-vin, affirment plusieurs initiés. Qu'en disent les principaux intéressés? Contacté, Urs Imlig, le propriétaire de la fromagerie d'Oberriet se distancie de ces procédés peu scrupuleux. Rewe affirme que les faits décrits sont incompatibles avec la politique de l'entreprise et veut enquêter: «Nous allons immédiatement entreprendre des vérifications internes.» Migros ne souhaite pas se prononcer sur le sujet pour l'instant car «des irrégularités au sein de la filiale Mifroma en Allemagne» font actuellement l'objet d'une enquête interne. Bon à Savoir sait que le distributeur mène des investigations depuis cinq mois sur des pots-de-vin versés par sa propre entreprise Mifroma.

A la surprise générale, le chef de Migros industrie, Armando Santacesaria, a annoncé sa démission, il y a deux mois. Il était également responsable du commerce du fromage. Au cours des douze derniers mois, une demi-douzaine de cadres de l'activité fromagère de Migros ont quitté l'entreprise abruptement.

## LE CONSOMMATEUR SUISSE PAYE

Au final, ce sont les consommateurs qui payent l'addition de ces affaires louches, et de deux manières: d'une part en tant que contribuables avec le subventionnement involontaire des exportations déficitaires et, d'autre part, en payant le prix fort dans les magasins. Migros vend du fromage aux distributeurs allemands pour 6 fr. environ le kilo. Les consommateurs suisses l'achètent entre 20 et 30 fr. le kilo.

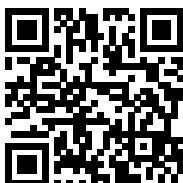
\*\*\*\*\* Signalement \*\*\*\*\*

## Contactez-nous anonymement!

Vous souhaitez signaler des dysfonctionnements ou fournir des informations confidentielles à notre rédaction sans laisser de traces? Nous avons mis en place une boîte de réception sécurisée. K-Tipp et Bon à Savoir proposent ainsi une communication totalement cryptée. Les documents, images et fichiers sont transmis de manière anonyme et simple. L'expéditeur ne peut pas être identifié par la rédaction. Les fichiers sont décryptés sur un ordinateur qui n'est pas connecté à Internet. Pour savoir comment procéder: [bonasavoir.ch/espaceenquetesecurise](http://bonasavoir.ch/espaceenquetesecurise)

# Rappels de produits

Lorsque des denrées alimentaires ou des objets usuels présentent un danger et qu'ils ont déjà été mis en vente, ils font l'objet d'un rappel, voire d'une mise en garde à l'attention des consommateurs. Ces alertes sont relayées sur la plateforme de la Confédération RecallSwiss. Vous les retrouvez également sur notre site [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)



## Alertes novembre 2023

### Haricots verts



**Marque:** NurPuur  
**Points de vente:** épiceries  
**Produit:** haricots verts demeter 340 g., lots LB121230.48000 à LB121230.53000, LB122222.46000 à LB122222.49000 (code imprimé sur le bord du couvercle)  
**Risque:** présence de morceaux de verre  
**Conseil:** ne pas consommer et détruire

### Poupée



**Marque:** Doudou et compagnie  
**Produit:** poupée JoliJou Flore 22 cm  
**Risque:** étouffement dû à un matériau de rembourrage détachable  
**Conseil:** retourner le produit au magasin où il a été acheté contre remboursement

### Fromages



**Points de vente:** Globus  
**Produits:** fromages à pâte molle au lait cru Capriflocon (lot 23383), Brique de chèvre Sakura et Anneau Cendré Lait cru (lots EBE 276/EBE 278)  
**Risque:** présence d'E. coli et risque de troubles gastro-intestinaux  
**Conseil:** rapporter le produit au Service clients contre remboursement

### CHAPEAU!

#### UN CHALUMEAU FLAMBANT NEUF

Les fins becs comprendront le désarroi de notre lectrice, Isabelle Lüthi, lorsque son chalumeau de cuisine Betty Bossi est tombé en panne. En un coup de fil, elle reçoit une étiquette de retour gratuit afin que l'ustensile soit examiné par des experts. Une semaine plus tard, «très belle surprise!!!», note-t-elle: le colis est revenu, fort bien garni. Avec un nouveau chalumeau, une bouteille de gaz, un livre de recettes de crèmes brûlées, des spaghetti et une plaque de chocolat à la fleur de sel. «Quel beau geste de leur part», salue Isabelle Lüthi. Une histoire de Noël avant l'heure, en somme. *ld*

### DE QUI SE MOQUE-T-ON?

#### LES 5 CENTIMES QUI FÂCHENT

«Prix unitaire: 1.15 fr.» «Prix affranchi: 1.10 fr.». A La Poste, un sou est un sou. Ne parvenant pas à identifier l'émetteur d'un courrier B, l'entreprise a sommé son récipiendaire – notre lecteur Daniel Cochard – de débourser les 5 cts manquant à l'affranchissement. Ce dernier n'a pas tenté d'infléchir la décision, parvenue sur papier cartonné à son adresse, et a payé son dû. «Si je calcule la rédaction de cet envoi postal, son acheminement par mon facteur favori, le temps de sa lecture, mon déplacement à un guichet pour payer 0.05 fr. car je n'ai pas de timbre à 0.05 fr., le renvoi de cette carte et le contrôle du paiement effectué... De quoi rire jaune.»

#### BOUILLON N'EST PAS LÉGUMES!

Les publicités ont déjà une forte tendance à agacer le lecteur de *Bon à Savoir*, friand d'informations fiables. Mais, tout récemment, une annonce pour le fameux cube de bouillon Knorr a fait bondir notre abonnée, Marie-José Dagostino: «On nous fait croire qu'on peut manger des légumes en utilisant leur bouillon. Où sont les fibres, les vitamines et autres précieux éléments des divers légumes?» La Montreusienne craint que des parents, trop naïfs, ne soient incités à saler leur purée ou leurs pâtes avec du bouillon et à croire que leurs enfants seraient ainsi bien nourris. En effet, un cube n'équivaudra jamais les légumes de saison, quoi qu'en disent les publicités de l'agro-alimentaire.

#### DES MOISSURES AU RENDEZ-VOUS

Du pain de seigle complet, cuit sur pierre, bio... avec des moissures en sus. André Sudan, de Villars-sur-Glâne (FR), a constaté que son pain acheté à la Migros la plus proche de chez lui était régulièrement impropre à la consommation. Cela, malgré le respect des dates de péremption. Il s'est fendu d'un courrier au grand distributeur, lequel «comprend sa déception» et confirme que «de tels articles de boulangerie ne répondent pas à [ses] critères». La Migros a mené des investigations, sans constater d'irrégularité. Le soupçon se porte sur les emballages qui, s'ils sont endommagés, «permettent à l'oxygène de pénétrer dans le sachet et de provoquer une infection fongique». En plus d'excuses, le magasin a fait parvenir un bon de 5 fr. à André Sudan. Celui-ci reste désappointé, car les faits seront visiblement amenés à se reproduire, sur ce produit dont le prix a augmenté ces derniers mois. Et de conclure, amer: «Je ne suis pas particulièrement satisfait des grands distributeurs qui nous traitent comme des vaches à lait!» *ld*



# Recevoir un bon au lieu d'une réparation

**EXTENSIONS DE GARANTIE** Certains contrats favorisent la remise d'un bon d'achat plutôt qu'une réparation de l'appareil assuré. Il convient de bien comprendre les limites de la couverture avant de signer. *Sébastien Sautebin*

**A**l'achat d'un appareil électroménager ou électronique, beaucoup se laissent convaincre par le vendeur de conclure une extension de garantie, surtout si le prix paraît raisonnable. Il est toutefois impératif, au préalable, de lire attentivement les conditions générales. Et d'identifier les limites de la couverture. Car les surprises peuvent être de taille, comme le montre le témoignage de notre lecteur Pierre Conus.

En 2019, le Vaudois achète une machine à laver 550 fr. chez MediaMarkt pour sa fille Fanny. «Sachant qu'elle allait beaucoup l'utiliser en tant que maman de deux enfants, nous avons complété la garantie légale de deux ans par une prolongation de trois ans», confie-t-il. Prix de cette extension *GPlus* de Helwetic Warranty: 119 fr.

## «DOMMAGE TOTAL»

### PAS SI TOTAL

Cet été, constatant que le tambour ne ferme plus, la famille prend contact avec Helwetic Warranty. Par courriel, l'assureur répond que le sinistre est couvert, mais ajoute – sans avoir vu l'appareil – qu'«une réparation n'est économiquement pas rentable».

Les Conus recevront donc un bon d'achat MediaMarkt non remboursable de 110 fr. Le courriel précise: «Nous n'avons pas besoin de votre appareil défectueux, vous pouvez vous en débarrasser gra-

tuitement dans n'importe quelle filiale MediaMarkt.»

Cette réponse stupéifie nos lecteurs, mais elle est conforme aux conditions générales (CGA) du contrat. Ces dernières stipulent qu'en cas de «dommage total», l'assuré reçoit un bon d'achat correspondant à la valeur de l'appareil au moment du sinistre (valeur vénale).

Selon les CGA, le dommage est considéré comme total non seulement lorsqu'une réparation est

impossible, mais aussi «lorsqu'elle n'est pas rentable». Soit: quand le coût de l'intervention dépasse la valeur vénale de l'appareil. Et la courbe de dépréciation fixée dans le contrat est abrupte: la valeur vénale est de 60% du prix d'achat la première année, puis de 40% l'année d'après et de 20% au cours de la troisième. Selon cette échelle, le lave-linge des Conus valait 110 fr. lors du sinistre (20% de 550 fr.). Helwetic Warranty a estimé qu'une réparation coû-

terait davantage et a donc classé l'affaire en dommage total.

## RÉPARATIONS ILLUSOIRES?

Selon Stella Zeco, porte-parole de MediaMarkt, «la réparation d'une machine à laver coûte, en règle générale, entre 300 fr. et 400 fr., mais cela dépend fortement du fabricant, de la disponibilité des pièces de rechange et du réseau de service du fabricant.»

Autrement dit, la garantie *GPlus* signée par les Conus exclut quasiment toute intervention d'un technicien pour les appareils bon marché! Pour preuve, la valeur vénale de leur lave-linge était de 330 fr. (60% de 550 fr.) la première année de couverture et 220 fr. la deuxième (40%), soit des montants qui risquaient déjà d'être inférieurs au coût d'une réparation.

## INTÉRÊT LIMITÉ EN ENTRÉE DE GAMME

MediaMarkt conteste que la *GPlus* soit sans intérêt pour l'entrée de gamme, d'autant plus que les valeurs vénales ont été augmentées en 2020 à 80%, 60% et 40% et que le prix a été baissé à 99 fr. Stella Zeco fournit un exemple: «Une machine, achetée 550 fr., tombe en panne la première année de prolongation et le technicien intervient (réparation: 280 fr.). Elle connaît à nouveau une panne la troisième année et le client reçoit un bon de 220 fr. L'assureur a pris en charge un coût de 500 fr. alors que le client a payé une prime de 99 fr.»

Pierre Conus n'a pas eu cette chance puisqu'il a reçu un bon d'achat de 110 fr. pour une couverture payée 119 fr. Heureusement, la famille est parvenue à résoudre elle-même le problème en limant le crochet du tambour.

## NOS CONSEILS:

- Vérifier si l'objet est couvert par une garantie du constructeur plus longue.
- Demander si le devis est gratuit ou payant. Savoir aussi ce qu'il advient lorsqu'on refuse la réparation de l'appareil envoyé à l'atelier (en raison d'un coût trop élevé ou quand l'entreprise affirme qu'il est irréparable).
- Ne pas forcément s'adresser à l'enseigne qui a vendu l'objet. Penser aux amis bricoleurs de génie, aux réparateurs indépendants moins chers ou aux repair cafés.

# CONTRÔLER LES CONDUITES D'EAU POTABLE

En Suisse, l'eau du robinet jouit, à juste titre, d'une excellente réputation. L'eau fournie par les centres de distribution est de qualité irréprochable et peut être consommée sans la moindre hésitation. Il s'agit alors de la garder en l'état dans les derniers mètres, c'est-à-dire dans le bâtiment. Au bout de 25 ans de service, les problèmes d'installations d'eau potable se multiplient. Réagissez à temps.



Scannez pour des plus amples informations sur ANROSAN

## La clarté grâce à l'analyse d'état

Les problèmes de conduites d'eau potable doivent être examinés à la loupe. Une eau décolorée, une chute de pression ou de fortes variations de température sont des signes indiquant que quelque chose ne va pas. Les installations en service depuis plus de 25 ans sont particulièrement touchées. La première étape consiste en une analyse approfondie réalisée par un personnel spécialisé et formé. Il s'agit notamment d'analyser le tracé de la tuyauterie, la composition des matériaux et l'état des conduites d'eau potable. Naef GROUP propose une telle analyse d'état complète chez vous, sur place. L'analyse d'état complète vous apporte la garantie d'obtenir une recommandation d'action adaptée à votre système.



L'eau comprenant de la rouille dans le lavabo est un signe de vieillissement des conduites.

## Assainir durablement

Si un assainissement s'impose, Naef GROUP propose une solution durable avec ANROSAN. Au moyen d'un nettoyage abrasif,

les conduites concernées sont débarrassées de la corrosion. Ensuite, un matériau de revêtement entièrement inorganique composé de ciment, de sable de quartz et d'eau est injecté. L'assainissement se déroule donc sans chantier et seuls des matériaux naturels sont utilisés pour le revêtement des parois intérieures des tuyaux. ANROSAN répond ainsi aux exigences de la loi sur les denrées alimentaires (LDAI), de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAOIUs) et de l'ordonnance du DFI sur l'eau potable et l'eau des installations de baignade et de douche accessibles au public (OBDP), et se conforme aux directives des autorités de contrôle cantonales. En outre, le procédé de Naf Tech AG est certifié selon DIN Certco. ANROSAN est également recommandé par des centres de distribution d'eau.



Maintenant aussi disponible en Suisse Romande: ANROSAN



## ANALYSE D'ÉTAT

L'analyse d'état complète effectuée par nos experts constitue la première étape importante d'un projet d'assainissement. Elle fournit de précieuses informations sur la faisabilité, les délais et les coûts. L'analyse d'état est réalisée sur place chez vous par un spécialiste de Naef GROUP, et comprend les points suivants:

- Examen sensoriel (apparence, couleur, odeur)
- Test hydraulique avec documentation photographique
- Endoscopie des conduites d'eau froide et d'eau chaude
- Evaluation de l'état des échantillons de conduites de l'installation d'eau chaude et d'eau froide, y compris restitution
- Etat des lieux des points de prise d'eau
- Rapport d'analyse détaillé

Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller. Appelez-nous pour un premier entretien téléphonique gratuit et sans engagement.

Tel.: +41 24 466 15 90

Naef GROUP  
Rte du Pré-du-Bruit 1, 1844 Villeneuve  
E-Mail: info@naef-group.com  
www.naef-group.com

Bon à Savoir 2023

Assainissement des conduites par l'intérieur  
Leader en Suisse depuis 1985 avec l'original

# Des PFAS pulvérisés directement dans les champs

**AGRICULTURE** Jusqu'à présent, les polluants éternels PFAS étaient surtout connus pour leur utilisation dans les poêles en téflon et les vestes imperméables. De nouvelles études montrent qu'ils sont également employés par les agriculteurs, qui en pulvérissent chaque année des dizaines de tonnes sur les champs. *Jocelyn Daloz*

Les substances per- et polyfluoroalkylées (PFAS) sont nocives pour la santé et ne se décomposent pas dans l'environnement. Elles s'accumulent dans les eaux, la terre, la nourriture et le corps humain. Près de la moitié des eaux souterraines en Suisse sont contaminées. Une analyse d'échantillons prélevés auprès de lecteurs de *Bon à Savoir* et de notre partenaire alémanique *K-Tipp* a révélé la présence de PFAS dans l'eau potable d'un ménage sur deux (lire «*Polluants dans l'eau du robinet: un foyer sur deux concerné en Suisse*» sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)).

Les sources de cette pollution? L'Office fédéral de l'environnement (OFEV) évoque principalement l'industrie, qui utilise les PFAS pour enduire les poêles et les vêtements, ainsi que les pompiers, dont les produits extincteurs en contiennent également. Une étude menée par les organisations environnementales PAN Europe et Générations Futures montre cependant que les PFAS sont également rejetés en grandes quantités dans l'environnement par l'agriculture. Selon leur étude parue en novembre, 37 PFAS sont



**SUBSTANCES HAUTEMENT TOXIQUES** Les PFAS sont soupçonnées d'être cancérogènes. En outre, elles peuvent provoquer des lésions du foie, des maladies de la thyroïde, favoriser l'obésité ainsi que des troubles de la fertilité.

autorisés dans l'Union européenne en tant que pesticides. La plupart sont autorisés en Suisse. Selon les statistiques de l'Office fédéral de l'agriculture (OFAG), les agriculteurs en ont pulvérisé

35 tonnes directement sur les champs en 2021. Il y a quinze ans, ce chiffre s'élevait à 22 tonnes.

## RÉGIONS RURALES DAVANTAGE TOUCHÉES

L'une des substances les plus utilisées est le désherbant Fufénacet. Ce poison se décompose dans les sols, notamment en trifluoroacétate, une forme de PFAS. L'organisation environnementale suisse Sans Poison a testé la présence de trifluoroacétate dans les eaux suisses en 2021. L'avocat et chimiste Hans Maurer révèle que les eaux souterraines des régions agricoles étaient beaucoup plus contaminées que celles à proximité de grandes agglomérations ou de zones industrielles.

Les chimistes cantonaux écrivent dans leur rapport sur les

PFAS dans les nappes phréatiques que «l'influence de l'agriculture est possible» pour 75% des échantillons d'eau analysés. Leurs tests ont relevé presque autant de PFAS dans les eaux à proximité de zones agricoles que dans celles à proximité de zones industrielles.

Pourtant, les Offices fédéraux de l'environnement et de l'agriculture minimisent l'impact des pesticides dans la pollution aux PFAS. Les substances actives PFAS ne représenteraient que 1% à 1,5% de tous les pesticides utilisés. Les valeurs mesurées par la Confédération montrent, toutefois, que les échantillons d'eau provenant de localités agricoles comme Muri (AG), la Commune viticole d'Yvorne (VD) ou Niederhasli (ZH), font partie des huit qui dépassent les valeurs limites de l'Union européenne.

## Zoom

### Il existe des alternatives

L'Union européenne étudie une interdiction des PFAS qui entrerait en vigueur en 2026 ou 2027. Les pesticides contenant des PFAS sont toutefois explicitement exclus. L'écotoxicologue Henner Hollert, de l'Université Johann Wolfgang Goethe à Francfort-sur-le-Main (Allemagne), s'en offusque: «Les PFAS doivent absolument être interdits dans l'agriculture également. Si les sols et les eaux sont pollués par des produits à base de PFAS, alors, tôt ou tard, les aliments qui sont produits ne seront plus consommables en toute sécurité.»

Hans Maurer ne comprend pas l'inaction des autorités: «Il existe des alternatives pour la plupart des PFAS. Y compris dans l'agriculture.»



Getty

## Votre assurance ménage peut varier selon l'inflation

**MOBILIER** Après les loyers, les factures d'électricité et les abonnements téléphoniques, c'est au tour des assurances ménage de suivre l'inflation. Nos conseils pour ne pas laisser la valeur de vos meubles gonfler artificiellement. *Timko Chatagnat*

**N**ous recevons généralement, chaque fin d'année, notre nouvelle offre assurance ménage, souvent combinée avec l'assurance responsabilité civile. En principe, la nouvelle prime à payer devrait être identique à la précédente, car la valeur des meubles et le montant couvert est déterminé, au moment de la signature du contrat.

Néanmoins, une discrète clause, dissimulée dans la masse des conditions générales de l'assurance, permet à la compagnie d'augmenter la valeur des meubles. Et d'élèver la prime finale à payer.

### INVENTAIRE ADAPTÉ

Certaines assurances se permettent d'adapter l'inventaire du ménage à l'inflation avant le renouvellement du contrat. D'habitude, cet indice de l'inventaire du ménage est calculé chaque année sur la base de l'indice national des prix à la consommation (IPC) par l'Association suisse d'assurances.

**Exemple:** si un assuré estime ses biens à 100 000 fr., cette somme couverte peut passer à 104 000 fr. à cause de cet indice.

Car vos mêmes meubles coûtent, théoriquement, plus cher après une hausse de l'in-

dice du prix à la consommation. L'adaptation permet, d'après les assurances, d'éviter ainsi une situation de sous-assurance (*lire «Assurer son foyer de manière optimale», sur bonasavoir.ch*).

Mais les assurances se gardent de mettre l'accent sur cette adaptation. Il incombe aux assurés de comparer attentivement les offres des années précédentes, pour se rendre compte de la différence et vérifier si la situation leur convient toujours. A noter, aussi, que la somme assurée ne changera pas si l'indice venait à baisser. L'adaptation ne peut que accroître la prime. Ce procédé est légal et ne donne pas droit à une résiliation.

**Conseil:** à la réception de chaque nouvelle offre d'assurance, comparez-la avec le contrat de l'année précédente et vérifiez si elle correspond toujours à ce que vous désirez assurer.

→ Vous avez le droit de demander une autre offre, adaptée à votre situation, avant la fin du délai de résiliation de l'assurance. Il n'est pas nécessaire de justifier votre demande, il suffit de préciser le montant de l'inventaire à assurer. A noter que l'assurance n'a pas l'obligation de répondre à cette demande d'offre.

# Des achats trop chers

**«DROPSHIPPING»** Des plateformes spécialisées permettent de créer son propre commerce en ligne en quelques clics, sans stock ni livraisons à gérer. Acheter sur ces e-boutiques est souvent risqué pour les internautes. Et ce business est bien plus complexe qu'il n'y paraît pour les vendeurs. *Sébastien Sautebin*

**V**ous venez de découvrir que votre veste, achetée 150 fr. dans une boutique en ligne, est vendue une vingtaine de francs sur AliExpress? La qualité de l'article reçu est très décevante? Vous avez peut-être été victime d'un site qui fait du *dropshipping* («expédition directe»)!

Cette technique de vente en ligne repose sur un principe simple: le propriétaire de l'e-boutique ne possède aucun stock. Il se contente de transmettre les commandes effectuées sur son site à un ou plusieurs fournisseurs qui envoient directement les articles aux clients. Le vendeur n'a pas besoin d'un capital initial important pour constituer et entreposer un stock. Son travail s'en trouve considérablement simplifié, puisqu'il ne se charge pas de l'envoi des articles vendus.

### PROMESSES DE FORTUNE

Le *dropshipping* permet donc d'ouvrir une e-boutique à moindre coût. Mais le système a commencé à déraper sous l'impulsion d'influenceurs qui l'ont présenté comme le business idéal pour faire fortune depuis

son salon: il suffirait de vendre des produits à bas prix provenant d'Asie en prélevant une forte marge. La réalité est moins simple (*lire encadré*), mais cette promesse d'Eldorado numérique a convaincu des foules de particuliers sans connaissances commerciales, et parfois sans scrupules, de créer leur propre e-commerce.

### TROP CHER, TROP LENT, TROP RISQUÉ

En tant que consommateur, vous risquez d'avoir de mauvaises surprises en achetant sur certains sites de *dropshipping*:

Les **prix** sont souvent surestims, en raison de marges indécentes. Les articles proposés proviennent fréquemment de fournisseurs chinois qui proposent leurs marchandises sur des plateformes comme Alibaba, AliExpress ou Wish. En tant que consommateur, il est possible d'acheter le même produit à des prix parfois dix à quinze fois plus bas, directement sur le site chinois. Nous avons par exemple trouvé un short urbain vendu 69.90 fr. sur un site suisse à 6.79 fr. chez AliExpress.

## Zoom Les désillusions du *dropshipping*

Sur Internet, la concurrence entre les sites marchands est féroce. La création d'un site de *dropshipping* est facile via des plateformes «clé en main» comme shopify.com. Mais il s'agit ensuite de promouvoir son site pour lui donner une bonne visibilité et se démarquer dans un océan de commerces en ligne. Pour les particuliers inexpérimentés qui se lancent sans aucune formation commerciale, l'aventure est tout sauf simple. Ceux qui parviennent à sortir leur épingle du jeu constituent bien plus l'exception que la règle. Les véritables gagnants du *dropshipping* sont, en fait, les plateformes qui hébergent les sites et qui se rémunèrent par des abonnements et des commissions sur les ventes.

# vers et risqués



**Beaucoup de sites se contentent de vendre des produits qu'on trouve bien moins cher sur AliExpress.**

**La qualité** est parfois médiocre. Le Centre européen des consommateurs (CEC) souligne que «le vendeur n'a pas de contrôle direct sur la marchandise livrée». On peut recevoir des produits de mauvaise qualité, et même dangereux, ou des contrefaçons.

**Les délais de livraison** sont susceptibles d'être très longs, puisque les marchandises proviennent couramment de l'autre bout de la planète.

**Des frais de douane** s'ajoutent au prix lorsque la valeur de la marchandise dépasse 65 fr. Les clients n'en sont pas toujours conscients lorsque le site de vente est en «.ch».

**Parfois, le produit n'est pas livré** et l'e-boutique disparaît du jour au lendemain.

## COMMENT ÉVITER LES PIÈGES?

Il n'est pas toujours facile de repérer les sites qui pratiquent le *dropshipping*. Voici quelques

astuces qui permettent de réduire les risques:

→ **Comparer les prix** du produit désiré. Une méthode efficace consiste à utiliser la photo figurant sur l'e-boutique. Il suffit de faire un clic droit sur l'image, puis sélectionner «Rechercher l'image avec Google» pour trouver d'autres adresses qui vendent le même produit avec cette photo.

→ **Passer le site au détecteur de dropshipping.** On peut évaluer le risque que le marchand en ligne fasse de l'expédition directe en contrôlant le lien URL de l'article sur un site comme [antidrop.fr](http://antidrop.fr).

→ **Fuir les «produits miracle» et les «affaires du siècle».** Autant de fausses promesses affichées par certains commerçants. Garder aussi la tête

froide face aux incitations à l'achat rapide de type «stock quasi épuisé».

→ **Consulter les avis sur le vendeur** constitue une mé-

thode simple et souvent efficace.

→ **Identifier le vendeur.** Si c'est impossible, mieux vaut acheter ailleurs.

## En détail

### Vous avez acheté un article et:

#### Il ne fonctionne pas ou tombe en panne?

C'est le vendeur qui est responsable d'honorer la garantie légale. Vous n'aurez donc pas à renvoyer l'objet à l'expéditeur à l'autre bout du monde.

#### Le produit ne correspond pas à l'annonce?

Vous pouvez annuler le contrat et être remboursé.

#### L'article n'arrive pas?

Vous pouvez demander le remboursement du montant versé ou exiger la livraison de la commande avec un dédommagement de retard. Mais la solution la plus simple pour éviter les déconvenues consiste à ne jamais commander sur un site de *dropshipping* qui vous semble louche.

# Le rouge vif a tourné au rose

**LESSIVES COULEUR** Lors de notre test en machine, les couleurs ont perdu de leur éclat et les taches sont restées. La plupart des produits ont obtenu de maigres résultats. Et certains contiennent des substances polluantes qui finissent dans l'environnement. *Sabine Rindlisbacher / gc*

**E**pinards, moutarde, sirop, sauce à salade, thé, café, rouge à lèvres, stylo-bille ou mascara waterproof. Les poudres à lessive pour le linge de couleur sont-elles capables de venir à bout de ce genre de taches, tout en préservant l'éclat et en ménageant les fibres des vêtements? C'est ce que nous avons voulu tester.

Douze lessives couleur du commerce ont été soumises à un laboratoire qui a évalué leurs performances. Un autre laboratoire a vérifié si elles contenaient des substances polluantes.

Premier constat: les prix des produits testés varient fortement. Un cycle de lavage revient au

consommateur entre 10 et 97 centimes, selon la poudre. Quel que soit le prix, aucune lessive n'a obtenu une bonne note globale. Cinq produits ont même été jugés insuffisants. Lors du test pratique, c'est la poudre de lavage Ariel Color qui a obtenu le meilleur résultat. Elle s'est montrée plutôt efficace sur les trois points du test, à savoir: l'élimination des taches, la préservation des couleurs et la protection des fibres.

Les produits écologiques de Coop Oecoplan et Sonett ont lavé un peu moins bien. Ils se sont toutefois distingués positivement sur le plan du respect de l'environnement. Les lessives couleur sont censées

préserver l'éclat du linge. Pourtant, de nombreux produits n'ont que moyennement été en mesure de remplir cette mission, lors du test en laboratoire. Les experts ont évalué l'usage des douze lessives sur 14 nuances de couleurs. La moins bonne poudre s'est avérée être la Propre de Landi. Après 15 cycles de lavage à 30 degrés, un rouge profond s'est transformé en rose pâle.

Les résultats obtenus avec le produit Ariel étaient nettement plus réjouissants: après être passés en machine, la plupart des tissus avaient conservé des couleurs presque aussi intenses qu'auparavant.



**LAVAGE** Le jaune et les teintes foncées s'estompent le plus vite.

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

## 12 lessives couleur en poudre



MARQUE	ARIEL	COOP OECOPLAN	SONETT	FORMIL	TOTAL
Désignation	Color	Color lessive en poudre	Lessive Color sensitive	Color	Color
Acheté chez	Galaxus	Coop	Galaxus	Lidl	Migros
Prix payé	10.70 fr.	13.50 fr.	13.90 fr.	10.89 fr.	15.90 fr.
Quantité	1,73 kg	1,8 kg	1,2 kg	5,2 kg	2,47 kg
Nombre de cycles de lavage, selon le fabricant	25	25	30	80	36
<b>Prix par cycle de lavage</b>	<b>0.43 fr.</b>	<b>0.54 fr.</b>	<b>0.46 fr.</b>	<b>0.14 fr.</b>	<b>0.44 fr.</b>
<b>Pouvoir détachant</b> 45% <sup>1</sup>	<b>4.8</b>	<b>4.6</b>	<b>4</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>
<b>Préservation des couleurs</b> 45% <sup>1</sup>	<b>5.4</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>
<b>Préservation des fibres</b> 10% <sup>1</sup>	<b>5.2</b>	<b>4</b>	<b>5.6</b>	<b>4.2</b>	<b>4</b>
Présence de phosphonates <sup>2</sup>	—	—	—	—	—
Présence de sulfates <sup>2</sup>	0,5	—	—	0,5	0,5
<b>Note finale</b>	<b>4.6</b>	<b>4.5</b>	<b>4.4</b>	<b>4.2</b>	<b>4.2</b>
<b>Appréciation</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>

Si la note est identique, classement selon le prix.

<sup>1</sup> Pondération pour la note finale.

<sup>2</sup> Déduction de 0,5 point en cas de présence de phosphonates (plus de 2g/kg de lessive) ou de sulfates (plus de

# pâle



**Conseil:** Si vous avez un faible pour les vêtements de couleur noir, bleu foncé, vert foncé ou jaunes, ne les lavez pas trop souvent. Le test en laboratoire a révélé que ces couleurs s'estompaient le plus rapidement.

## ROUGE À LÈVRES TENACE

Le test montre également que les lessives couleur en poudre peinent souvent face aux taches tenaces. Seuls quatre produits, celui d'Ariel, le Total de Migros, le Formil de Lidl ainsi que la poudre Tandil d'Aldi, ont obtenu de justesse un bon résultat après trois cycles de lavage à 30 °C. A noter qu'aucun produit n'a réussi à éliminer complètement les traces de rouge à lèvres. C'est, là encore, la lessive de la marque Ariel qui y est parvenue le mieux.

**Conseil:** Les épinards et le sirop s'éliminent plus efficacement avec la lessive Color, de Total. La poudre écologique Sonett est la plus performante pour se débarrasser des traces de stylos-bille et de mascara. Pour venir à bout des éclaboussures de café, c'est le produit Ariel qui réussit le mieux.

En ce qui concerne leur capacité à ménager les fibres textiles, la plupart des lessives en poudre testées ont obtenu de bons résultats. Après 24 heures passés dans une machine à laver, les tissus étaient généralement lisses et exempts de peluches visibles. Seules les produits Coop Oecoplan, Formil et Total ont été moins bien notés sur ce point, avec un «suffisant».

## PERSIL CHARGÉ EN POLLUANTS

Le contenu des douze lessives a également été analysé par un autre laboratoire afin de déterminer la présence ou non de composants nocifs pour l'environnement: les sulfates et les phosphonates. Les fabricants utilisent notamment du sulfate de sodium pour éviter que la poudre ne s'agglomère et pour qu'elle reste bien homogène pendant le stockage. Celui-ci augmente, par ailleurs, le volume des lessives. Mais il n'est pas filtré par les stations d'épuration et se retrouve dans l'eau. Ce qui risque d'entraîner une salinisation des lacs, surtout ceux qui sont pauvres en minéraux, voire

de faire dépérir les plantes et les organismes aquatiques, selon l'Agence fédérale allemande pour l'environnement.

C'est dans la poudre à lessive Persil que le laboratoire a trouvé la plus grande quantité de sulfate de sodium. Soit l'équivalent de plus d'un quart du volume total. Dans d'autres produits, la teneur en sulfate était de 10 à 20%. Les lessives Coop Oecoplan, Sonett, Propre et Maga n'en contenaient que en très petites quantités.

De leur côté, les phosphonates présents dans les lessives sont censés adoucir l'eau et renforcer les performances au lavage. Les stations d'épuration ne peuvent filtrer qu'une partie de ces composés chimiques. Le reste se retrouve dans l'environnement. Or, ces substances sont difficilement dégradables et certains phosphonates sont toxiques pour les plantes et les animaux.

Les lessives écologiques Coop Oecoplan, Sonett et Held ainsi que la lessive conventionnelle Propre de Landi en étaient exemptes ou

Lire la suite en page 24 ➤



HELD	DENNER	MAGA	PERSIL	COOP PRIX GARANTIE	TANDIL	PROPRE
Lessive en poudre Couleur Lavande & Eucalyptus	Poudre à lessive Couleur	Color Compact	Color Pulver	Color	Color	Lessive Couleur
Galaxus	Denner	Galaxus	Coop	Coop	Aldi	Landi
20.40 fr. 1,57 kg 21	4.45 fr. 2,025 kg 30	23.70 fr. 2,2 kg 40	11.95 fr. 1,2 kg 20	8.85 fr. 4,225 kg 65	11.49 fr. 5,2 kg 85	10.20 fr. 5,5 kg 100
<b>0.97 fr.</b>	<b>0.15 fr.</b>	<b>0.59 fr.</b>	<b>0.60 fr.</b>	<b>0.14 fr.</b>	<b>0.14 fr.</b>	<b>0.10 fr.</b>
<b>4.2</b>	<b>4.4</b>	<b>4.4</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.8</b>	<b>4</b>
<b>4.8</b>	<b>4.4</b>	<b>4.2</b>	<b>5.2</b>	<b>5</b>	<b>4.8</b>	<b>3.7</b>
<b>5.2</b>	<b>5.4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>
—	—	0,5	0,5	0,5	0,5	—
0,5	0,5	—	0,5	0,5	0,5	—
<b>4.1</b>	<b>4</b>	<b>3.9</b>	<b>3.9</b>	<b>3.8</b>	<b>3.8</b>	<b>3.7<sup>3</sup></b>
<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>

100g/kg de lessive). <sup>3</sup> En cas de note insuffisante à l'un des critères, la note finale ne peut pas être supérieure.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

► Suite de la page 23

presque. Le laboratoire a trouvé le plus de phosphonates dans les poudres Persil, Tandil et Coop Prix Garantie.

Confronté aux résultats de nos tests, Held promet de revoir la composition de sa lessive en poudre afin d'éviter les «substances superflues» comme les sulfates. Lidl et Denner expliquent que le sulfate améliore la texture de la poudre de lavage et facilite le dosage.

#### En détail

### Les critères du test



Weber & Leucht

Deux laboratoires allemands ont testé douze lessives en poudre couleur. Les spécialistes des textiles, de Weber & Leucht, à Fulda, ont évalué l'efficacité des produits. Quant au laboratoire chimique Dr. Wirts + Partner, à Hanovre, il a déterminé si les lessives contenaient des substances néfastes pour l'environnement.

#### Pouvoir détachant

Les experts ont testé l'efficacité des produits pour éliminer des taches vieilles de 24 heures sur des T-shirts en coton lors d'un lavage à 30 °C. Des taches d'épinards, de moutarde, de sauce à salade, de café, de thé, de sirop, de mascara résistant à l'eau, de rouge à lèvres et de stylo-bille ont été analysées. Chaque produit de lavage a été dosé selon les indications du fabricant pour une salissure moyenne avec une dureté d'eau moyenne.

#### Préservation des couleurs

Dans quelle mesure les lessives couleur protègent-elles les textiles colorés de la décoloration? C'est ce que les experts ont évalué à l'aide de tissus de 14 teintes différentes. Un colorimètre spécial leur a permis de mesurer le changement de couleur après 15 cycles de lavage à 30 degrés.

#### Préservation des fibres

Des peluches se forment-elles après 15 lavages et les tissus perdent-ils de leur résistance?

#### Respect de l'environnement

Les experts ont mesuré la teneur en phosphonates et en sulfates dans les poudres. Selon l'Office fédéral allemand de l'environnement, les phosphonates utilisés dans les lessives sont difficilement dégradables dans l'environnement. Les sulfates, comme le sulfate de sodium, peuvent contribuer à la salinisation des eaux et à la destruction d'écosystèmes.

Le fabricant de la marque Persil, Henkel, affirme utiliser du sulfate de sodium pour incorporer des composants dans la poudre. Procter & Gamble, qui fabrique la lessive Ariel écrit qu'il ne cesse de travailler à réduire ce genre d'agents de charge présents dans les lessives. Landi dit qu'il va vérifier si le produit Propre nécessite une «optimisation». Aldi et Migros indiquent que la recette des poudres à laver Color testées a été modifiée depuis notre test.

# Changer de caisse

**SANTÉ** Chaque année, les assurés sont incités à changer de caisse maladie face à la hausse des primes. Une valse à deux temps qui coûte des centaines de millions de francs au système de santé. *Gilles D'Andrès / Laura Drompt*

pter pour une caisse maladie moins chère est l'unique marge de manœuvre pour de nombreux assurés face à la hausse constante des primes. «A très court terme, c'est une solution. Mais c'est un des facteurs des hausses des coûts de nos primes», regrette un abonné. «Pourquoi miser sur cette façon de faire qui va augmenter les frais administratifs et se retourner contre l'ensemble des assurés?» Bonne question. A noter que la concurrence entre les caisses a été érigée en principe fondamental du système de santé. Combien cela coûte-t-il? *Bon à Savoir* a mené l'enquête.

Des dizaines de millions de francs sont dépensés, chaque année, en publicité et en commissions aux courtiers afin de s'attirer de nouveaux clients. Ces sommes participent aux coûts de la santé et se répercutent sur les primes de la base, l'année suivante.

Selon les recherches de *Bon à Savoir*, les changements de caisse maladie à la fin de 2022 ont coûté entre 220 et 300 millions de francs. D'après les bilans des assureurs publiés par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), on compte 50 millions de francs pour les commissions aux courtiers qui ont ramené des clients aux assureurs (plafonnées à 70 fr. par dossier), en incluant celles payées aux comparateurs commerciaux comme comparis.ch ou bonus.ch.

#### LA PUBLICITÉ ENGLOUTIT 75 MILLIONS DE FRANCS

La publicité, pour la seule assurance de base, a coûté 75 millions de francs en 2022. Le reste de l'ardoise de 220 à 300 millions représente les coûts purement admi-

nistratifs du passage d'une caisse à l'autre, ou frais de gestion.

**Pour une arrivée:** il s'agit de vérifier que l'ancien assureur a validé la résiliation du client, créer son profil, lui envoyer un dossier d'accueil et une carte d'assuré, détaille Karin Devalt, responsable de la communication chez Assura.

**Pour un départ:** il faut valider la résiliation en vérifiant que la totalité des primes et participations aux coûts dues a été payée et que l'attestation d'assurance a été fournie par le nouvel assureur, avant de confirmer la résiliation au client.

Plusieurs caisses ont jugé réaliste nos estimations de 50 à 60 fr. de frais de gestion liés à une arrivée ou un départ, soit quelques 110 fr. par changement. D'après différentes sources et méthodes de calcul, entre 800 000 et 1,2 million d'assurés (entre 8% et 13% du total) auraient changé de caisse en 2022, ce qui représente de 90 à 160 millions de francs de frais de gestion.

#### MANQUE DE TRANSPARENCE

Les assureurs ne sont pas transparents sur tous les frais liés aux départs et arrivées, déplore la conseillère nationale Sarah Wyss (PS/BS), qui a interpellé le Conseil fédéral afin de connaître ces données. La forte hausse des primes pour 2024 et le ras-le-bol de la population engendreront davantage de mouvements d'assurés cette année, et donc de coûts, estime-t-elle. Certaines caisses devront, par exemple, embaucher pour mieux gérer l'afflux, comme la KPT l'avait fait début 2023, lorsque sa clientèle avait grimpé de 50%.

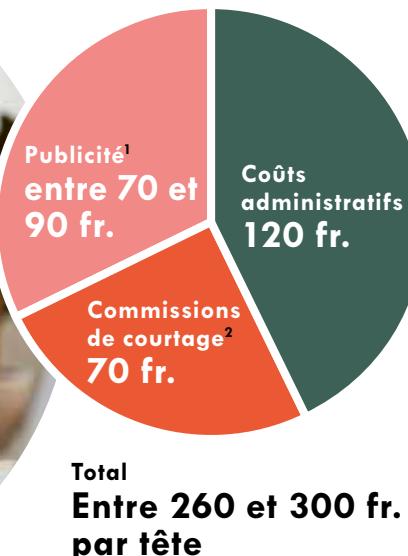
Interpellées, les caisses préfèrent évoquer le rapport entre les

# Hausse: les coûts cachés

*Coûts évalués entre 260 et 300 fr.*

## Lorsque vous changez de caisse

Getty



Primes et leurs frais d'exploitation intégraux – les coûts des changements de caisse, mais aussi de nombreux autres, comme ceux liés à l'utilisation et la gestion des locaux.

Ces frais généraux stagnent depuis des années autour de 5%, rappellent Santésuisse et Curafutura, faîtières des assureurs. Quant aux changements de caisse, ils sont informatisés et rôdés, leurs coûts ne seraient pas significatifs, ajoute la KPT. Cet assureur n'a toutefois pas voulu donner de précisions sur sa situation propre.

### FRAIS EN HAUSSE CONTINUE

Il faut se méfier de ce taux de 5% brandi par les assureurs pour démontrer leur efficacité. Vu que les primes sont en hausse constante, ce taux représente aussi toujours plus d'argent.

### Exemple:

- 5% de la prime mensuelle moyenne, cela représente: En 2000, 7.70 fr. (sur 154 fr.) En 2015, 13.70 fr. (sur 274 fr.) En 2022, 15.70 fr. (sur 315 fr.)

- En 2024, ces 5% représenteront 18 fr. par prime mensuelle moyenne (360 fr.).
- Entre 2022 et 2024, la moyenne des frais administratifs par assuré et par an passera donc de 194 fr. à 216 fr.

Confrontée à ces calculs, Santésuisse admet une hausse des coûts administratifs, qui serait due à une augmentation des factures à traiter et à vérifier, ainsi qu'aux exigences légales qui engendrent davantage de bureaucratie, comme le recours, devenu fréquent, à un médecin-conseil. La faîtière ajoute: les coûts des prestations par assuré augmentent toujours plus vite que les frais administratifs.

### UN CERCLE VIEUX POUR LES ASSURÉS

Le Conseil fédéral a officiellement déclaré que, avec une caisse publique, certaines dépenses disparaîtraient: publicité, commissions aux courtiers et frais administratifs des changements

d'assurance. En revanche, l'absence de concurrence n'inciterait plus les caisses à réduire leurs coûts.

Des économies de 220 à 300 millions de francs ne suffiraient pas à assainir le système de santé. Elles figurerait néanmoins parmi les mesures les plus importantes prises à ce jour.

Les changements de caisse ont aussi une grande influence sur les primes. Avec des effets de rattrapage. Fin 2021, il y a eu davantage de mouvements d'assurés que prévu. La hausse des primes pour 2023 a donc été moins forte qu'annoncée, et les recettes des caisses moins élevées. Les assureurs ont eu tendance à rattraper leur retard en augmentant davantage les primes 2024. Conclusion: le système de santé encourage à changer de caisse, mais si trop de monde le fait, ces changements deviennent inutiles.

===== Zoom =====

## Attention aux pressions malhonnêtes

Les commissions de courtage ne sont plafonnées à 70 fr. que pour l'assurance obligatoire, mais pas pour les complémentaires. Dans ce domaine, elles peuvent atteindre plus de 1000 fr. par changement de caisse! Le montant de ces commissions représente presque dix fois le total de 50 millions de francs qui a été versé pour l'assurance de base.

Ce marché juteux est le lieu de tous les abus, souligne un employé d'une des plus grandes sociétés de conseils financiers du pays. Des agents de caisses maladie ou des courtiers externes insistent pour un rendez-vous à domicile, soi-disant pour l'assurance de base. En réalité, c'est l'occasion de vendre de lucratives complémentaires.

Même les mieux informés sont la cible de ces ventes, comme en témoigne l'expérience de la conseillère nationale Sarah Wyss: «J'ai changé de caisse sur un comparateur en ligne. Résultat: le nouvel assureur a insisté pour qu'un employé vienne chez moi me parler de mon assurance de base.» L'élu décline un entretien d'une heure et demie. Mais la caisse la convainc d'ouvrir sa porte à un employé pendant 15 minutes. «C'est déjà malhonnête de faire croire que l'on vient pour la base, alors qu'il s'agit des complémentaires. On peut aussi se demander qui rembourse les coûts de ces visites et déplacements.» Même si la tâche peut paraître difficile, changer d'assurance de base est à la portée du plus grand nombre, sans nécessiter aucun rendez-vous.



===== Les bons réflexes =====

### Options moins coûteuses

Il est possible de contourner, en partie, les mauvaises incitations du système de santé, qui finissent par se répercuter à travers des hausses de primes. Le mieux est de changer d'assureur soi-même, sans l'intermédiaire d'un courtier en assurance. On évite alors les commissions de courtage. Attention, les comparateurs en ligne reçoivent aussi de l'argent si l'on fait des demandes d'offres sur leur site. Quoiqu'un peu austère, le comparateur indépendant **priminfo.ch** permet d'éviter ces frais.

<sup>1</sup> Bon à Savoir reporte les coûts de la publicité dans l'assurance de base sur les assurés qui ont changé de caisse.

<sup>2</sup> Si l'assuré ne passe pas par un courtier ou un comparateur commercial, il n'y a pas de coûts liés au courtage.

# BONS & PAS CHERS

Pour pâtisser sans se ruiner.

**1.00**

Farine blanche  
Coop Prix Garantie, 1 kg

**1.50**

Amandes moulues  
Coop Prix Garantie, 200 g  
(100 g = - .75)

**1.30**

Sucre cristallisé fin  
Coop Prix Garantie, 1 kg

**0.50**

Poudre à lever Coop  
Prix Garantie,  
10 × 15 g  
(100 g = - .33)

**0.60**

Plaque de chocolat  
Coop Prix Garantie Crémant 45%,  
Fairtrade Max Havelaar, 100 g

**0.50**

Sucre vanillé  
Coop Prix Garantie, 10 × 8 g  
(100 g = - .63)

**0.85**

Levure sèche  
Coop Prix Garantie,  
6 × 7 g (100 g = 2.02)

En vente dans certains supermarchés Coop



La qualité à prix discount.



Pour moi et pour toi.

# Les dix entreprises qui vous ont le plus agacés en 2023

**PLAINTES** Les entreprises qui augmentent leurs prix sans améliorer leurs prestations sont particulièrement mal vues. *Silvia Diaz*

**L**es réclamations qui parviennent au Service juridique et sur notre plateforme [plaintes.ch](#) visent des géants, tels que les CFF, Assura ou PostFinance, mais aussi des entreprises plus modestes qui se distinguent par des méthodes de vente détestables ou des services à la clientèle déplorables.



## 1. LES CFF

LES PRIX MONTENT,  
L'INSATISFACTION AUSSI

Les lecteurs romands sont nombreux à dénoncer un manque de places assises, des retards ou des trajets à rallonge, alors que les prix grimperont dès décembre 2023. Dans ce contexte, l'intransigeance des CFF face à des clients amendés pour un billet pris quelques secondes trop tard ou acheté pour le mauvais parcours passe particulièrement mal.



## 2. SWISSCOM, SUNRISE ET SALT

LA CLAUSE DE L'INFLATION  
SE GÉNÉRALISE

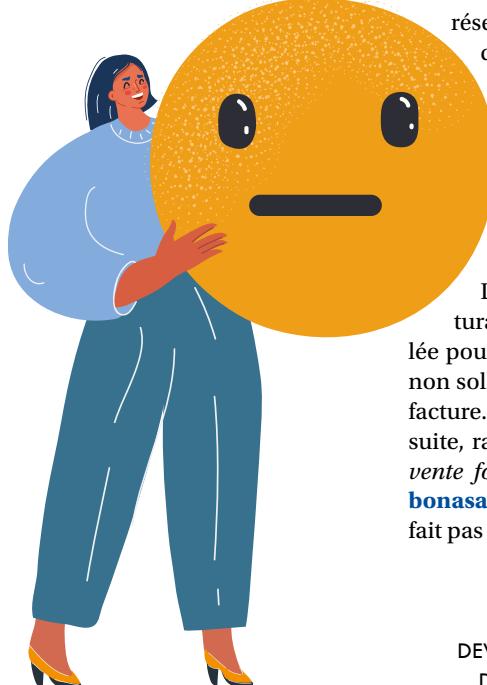
Tous les opérateurs se réservent désormais le droit d'adapter leurs tarifs à l'inflation, y compris, et de manière très discutable, en cours de contrat. Si Swisscom a annoncé renoncer à une hausse générale jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2025, Sunrise et Salt ont tous les deux augmentés leurs prix de respectivement 4% en juillet et 3% en septembre.



## 3. PAYCON, ECHOVOX, DIMOCO

LES SMS SURTAXÉS CONTINUENT

Au hasard d'une facture de téléphone, nos lecteurs découvrent des frais prélevés pour des services qu'ils ne se rappellent pas avoir commandés. A eux de se débrouiller, ensuite, avec les sociétés qui se cachent derrière cette surfacturation (*lire «Que font les opérateurs» sur [bonasavoir.ch](#)*)



réseaux sociaux sont truffées de commentaires de clients insatisfaits.



## 6. OSHI/VALDONA-TURA

DE LA MARCHANDISE  
JAMAIS COMMANDÉE

La marque Oshi/Valdonatura est régulièrement signalée pour l'envoi en masse de colis non sollicités accompagnés d'une facture. La société envoie, ensuite, rappels sur rappels (*lire «la vente forcée jamais bien loin sur [bonasavoir.ch](#)»*). Cette année ne fait pas exception.



## 4. ASSURA

DES REMBOURSEMENTS  
À LA TRAÎNE

La lenteur du géant de l'assurance pour rembourser les factures a fait perdre patience à beaucoup de nos abonnés. Sont également dénoncés: les difficultés à joindre le service clients et les problèmes administratifs (factures à double, annonces de décès non prises en compte, *voir page 27*). Assura a admis le problème et indique avoir renforcé ses équipes.



## 5. EMMA MATELAS

DES COMMANDES  
QUI N'ARRIVENT PAS

La société allemande de vente de literie en ligne s'est distinguée par un nombre important de signalements de problèmes de livraison, allant de simples retards à des reports indéfinis de la commande. Les publicités de l'enseigne sur les



## 7. CONFORAMA

DEVANT LA JUSTICE POUR  
DES PSEUDOS RABAIS

La justice reproche à l'entreprise d'ameublement d'avoir pratiqué de fausses promotions pour doper ses ventes. Elle a été condamnée, en juin, par le Tribunal d'arrondissement de Lausanne à une amende de 5000 fr. et une créance compensatrice en faveur de l'Etat de 1,5 million de francs. La sanction a suscité de nombreuses réactions. Mais elle n'est pas définitive, car Conforama a fait appel.



## 8. WINCASA

DES DÉCOMPTES

DE CHAUFFAGE QUI TRAÎNENT

Alors que le décompte doit, légalement, être présenté une fois par année, certains locataires d'immeubles situés dans le canton de Vaud n'ont pas vu arriver le leur depuis deux, voire trois ans. Si la grande régie n'est pas la seule à accuser des retards et assure faire tout son possible, elle est la cible de la plupart des plaintes remontées à notre Service juridique.



## 9. ZALANDO

SUIVI INSATISFAISANT  
EN CAS DE PROBLÈME

Certains de nos lecteurs se sont plaints de relations difficiles avec le Service clients de Zalando en cas de souci avec une commande ou un retour. Ils sont plusieurs à déplorer un manque de suivi dans leur dossier: interlocuteurs qui se succèdent, informations contradictoires, protestations qui restent sans suite (*lire «Leurs achats ont viré au cauchemar» sur [bonasavoir.ch](#)*).



## 10. POSTFINANCE

DEMANDE INTRUSIVE

Des clients de très longue date de PostFinance, parmi lesquels des retraités, sont nombreux à avoir reçu un courrier les priant de communiquer leur profession, leur salaire ou l'identité de leur employeur. L'entreprise, a justifié devoir faire ses vérifications à cause de la Loi sur le blanchiment d'argent. Et laissé entendre aux plus rétifs qu'elle se réservait le droit de mettre fin à la relation bancaire. Elle n'a pas mis cette menace à exécution.



# Deux bons modèles pour moins de 10 francs

**THERMOMÈTRES MÉDICAUX** Il n'est pas nécessaire de se ruiner pour trouver un produit fiable. Peu coûteux et précis, deux appareils classiques à insertion obtiennent un bon résultat. *Kevin Gertsch*

**U**ne grosse fatigue, une sensation de chaud, puis de froid, des frissons ou encore des courbatures... En cette période hivernale, de tels symptômes indiquent que vous avez peut-être de la fièvre. Pour en avoir le cœur net et suivre l'évolution de la maladie, l'utilisation d'un thermomètre médical est une nécessité.

Deux sortes de produits se partagent le marché à l'heure actuelle. D'un côté, les modèles à insertion classiques, faciles d'emploi, peuvent être utilisés dans la bouche, le rectum ou encore sous l'aisselle. De l'autre, ceux à infrarouge. Ils ont connu un essor

durant la pandémie de Covid-19. Plus onéreux, ils évaluent le rayonnement thermique au niveau du tympan (auriculaire) ou du front (frontal).

Comment faire le bon choix? En collaboration avec l'émission *On en Parle* de la RTS, *Bon à Savoir* a fait tester 10 thermomètres: 4 à insertion et 6 à infrarouge. Trois critères ont été examinés: la précision, la reproductibilité (soit la variation possible du résultat entre chaque prise d'une même température) et la durée de la mesure.

#### DE LA QUALITÉ À PETIT PRIX

Résultat: un thermomètre à infrarouge obtient l'appréciation

**MESURE** La prise de température a duré moins de 2 secondes pour les modèles à infrarouge les plus rapides.



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

#### 10 thermomètres à insertion ou à infrarouge



MARQUE	BRAUN	TERRAILLON	REER	BEURER	CONVIVA
Désignation	ThermoScan 6 IRT6515	Thermo Distance	ClassicTemp	Thermomètre sans contact FT 95	Thermomètre médical à affichage numérique
Type	Infrarouge auriculaire	Infrarouge frontal	A insertion	Infrarouge frontal	A insertion
Acheté chez	Benu <sup>3,4</sup>	Sun Store <sup>3</sup>	galaxus.ch <sup>2</sup>	Coop	Coop
Prix payé	79.95 fr.	44.95 fr.	5.20 fr.	69.95 fr.	5.50 fr.
Mesure					
<b>1. Précision de la mesure</b>	<b>50%<sup>1</sup></b>	<b>5.7</b>	<b>5.3</b>	<b>5.7</b>	<b>5.3</b>
Détail <sup>5</sup>	—	—	—	—	—
<b>2. Reproductibilité de la mesure</b>	<b>30%<sup>1</sup></b>	<b>5.6</b>	<b>4.9</b>	<b>4.6</b>	<b>4.1</b>
Détail <sup>5</sup>	—	—	—	—	—
<b>3. Durée de la mesure</b>	<b>20%<sup>1</sup></b>	<b>5.9</b>	<b>5.9</b>	<b>4.3</b>	<b>5.9</b>
Détail <sup>5</sup>	—	—	—	—	—
<b>Note finale</b>	<b>5.7</b>	<b>5.3</b>	<b>5.1</b>	<b>5.1</b>	<b>5</b>
<b>Appréciation</b>	<b>Très bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>

Si la note est identique, classement selon le prix.

<sup>1</sup> Pondération pour la note finale.

Egalement disponible chez:

<sup>2</sup> microspot.ch;

<sup>3</sup> Amavita;

<sup>4</sup> Sun Store.

<sup>5</sup> Ne concerne que les thermomètres à insertion.

# ns de 6 francs



globale «très bon». A la fois précis, constant et rapide, le modèle *ThermoScan 6 IRT6515* de Braun est aussi l'un des plus chers de notre comparatif: 79.95 fr. Il se démarque de ses concurrents avec une très bonne note en matière de reproductibilité. La température affichée n'est susceptible de varier que de 0,11°C entre plusieurs prises, contre 0,2°C à 0,3°C pour d'autres thermomètres.

Sept produits, dont quatre à infrarouge et trois à insertion, sont jugés «bon». Parmi eux figurent deux des moins chers de notre sélection. Il s'agit de modèles à insertion qui se distinguent par leur excellente précision de la mesure: le *ClassicTemp* de la marque Reer, d'une valeur de 5.20 fr., et le *Thermomètre médical à affichage numérique* de Conviva, vendu chez Coop à 5.50 fr.

*Lire la suite en page 30 ➤*

Darren Vanselow

## En détail Les critères du test

Un laboratoire spécialisé allemand a analysé 10 thermomètres médicaux achetés en grands magasins, en pharmacie et sur des sites de commerce en ligne, pour *Bon à Savoir* et l'émission *On en parle* de la RTS. Au total: 4 appareils à insertion et 6 à infrarouge. Parmi ces derniers figuraient 2 modèles frontaux, 2 modèles auriculaires et 2 autres permettant de réaliser, à choix, une mesure auriculaire ou frontale. Les critères suivants ont été examinés:

### 1. Précision de la mesure

La précision des thermomètres à insertion a été testée en laboratoire, avec trois essais sur cinq températures comprises entre 36 et 40°C. Celle des thermomètres à infrarouge a été évaluée en conditions réelles, sur 5 adultes. Quatre mesures ont été effectuées par les sujets eux-mêmes, puis 4 autres par un professionnel. Elles ont été comparées avec celle d'un thermomètre de référence à insertion.

### 2. Reproductibilité de la mesure

La reproductibilité correspond à la variation de la mesure pouvant survenir à chaque prise de température. Elle a été calculée en conditions réelles, sur 5 adultes. Quatre mesures ont été effectuées par les sujets eux-mêmes, puis 4 autres par un professionnel.

### 3. Durée de la mesure

La durée de la mesure se rapporte au temps qu'il faut au thermomètre pour afficher son résultat. Elle a été relevée en conditions réelles. Deux adultes ont pris trois fois leur température par voie buccale afin de définir la durée moyenne.

SANITAS	VEROVAL	THERMOVAL	M-CLASSIC	BEURER
Thermomètre auriculaire avec embout de protection interchangeable SFT 53	Thermomètre infrarouge pour mesure auriculaire et frontale	Rapid	Thermomètre médical numérique	Thermomètre multifonctions FT 65
Infrarouge auriculaire	Infrarouge auriculaire et frontal	A insertion	A insertion	Infrarouge auriculaire et frontal
microspot.ch <sup>3, 4</sup>	Benu <sup>3, 4</sup>	Benu <sup>3, 4</sup>	Migros	microspot.ch
<b>29.50 fr.</b>	<b>89.95 fr.</b>	<b>21.95 fr.</b>	<b>5.50 fr.</b>	<b>18.80 fr.</b>
	Auriculaire Frontale			Auriculaire Frontale
<b>5</b>	<b>4.8</b>	<b>5.9</b>	<b>5.7</b>	<b>3.5</b>
—	5.2 4.4	—	—	4.6 2.4
<b>4.4</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>
—	4.1 5	—	—	4.2 4.9
<b>5.9</b>	<b>5.7</b>	<b>2.5</b>	<b>2.5</b>	<b>5.7</b>
—	5.9 5.5	—	—	5.9 5.5
<b>5</b>	<b>4.9</b>	<b>4.8</b>	<b>4.7</b>	<b>4.3</b>
<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>

es permettant de réaliser, à choix, une mesure auriculaire ou frontale.

Darren Vanselow

→ Suite de la page 29

#### APPAREILS À INSERTION: PRÉCIS MAIS LENTS

Tous les thermomètres à insertion se sont avérés très précis, avec chacun moins de 0,1°C de différence par rapport à la valeur de référence. Point négatif: la durée de la mesure est longue. Lors d'une prise de température orale, elle fluctue entre 25 et 45 secondes pour les deux plus lents: le Thermoval *rapid* et le *Thermomètre médical numérique M-Classic*, qui obtiennent l'appréciation «insatisfaisant» sur ce critère.

Cette attente peut entraîner de l'impatience, notamment chez les jeunes enfants, et conduire à retirer le thermomètre avant la fin de la mesure, affectant précision et reproducibilité.

Interpellé, Hartmann, le fabricant du Thermoval *rapid*, répond que les résultats «ne correspondent en aucune façon à [ses] données validées par d'autres laboratoires de tests». L'entreprise indique avoir «une exigence de qualité élevée» et précise que ses produits «sont vérifiés régulièrement».

La Migros, qui produit le *Thermomètre médical numérique M-Classic*, se dit surprise que son produit ait été jugé «insatisfaisant» sur ce critère. Elle rappelle «qu'il s'agit du modèle de base à un prix très avantageux» et que les 45 secondes correspondent «aux indications sur l'emballage» où figure même le temps de 60 secondes. Elle

propose deux autres modèles avec une durée de mesure plus courte.

Notons que la précision des dispositifs à infrarouge est généralement légèrement moindre. En revanche, le résultat s'affiche rapidement: moins de 2 secondes pour la majorité des modèles, jusqu'à 5 secondes pour les plus lents.

#### DEUX MODÈLES EN QUEUE DE PELOTON

Deux appareils se contentent d'une appréciation globale «satisfaisant». Le *Thermomètre médical numérique M-Classic* est pénalisé par sa lenteur. Modèle infrarouge à la fois auriculaire et frontal, le Beurer *FT 65* s'avère quant à lui peu précis. Si la mesure auriculaire est

jugée satisfaisante, la prise de température frontale, elle, apparaît comme mauvaise. L'écart moyen par rapport à la valeur de référence est de 0,83°C. Or, plus cet écart est important, plus le risque de faire croire qu'on a, ou pas, de la fièvre est grand.

Contacté, Beurer n'a pas souhaité commenter ce résultat.

#### Conseils

## Prendre sa température

La fièvre est généralement définie par une température supérieure à 38°C, mesurée au moyen d'un thermomètre rectal, explique Timothée Wuillemin, spécialiste FMH en médecine interne générale à Meyrin (GE). Réaction de défense de l'organisme, elle constitue une indication pour attirer l'attention sur une infection, par exemple. Chaque méthode de prise de température présente des avantages et des inconvénients.

#### Thermomètres à insertion

##### → Mesure rectale

La mesure rectale se rapproche le plus de la température centrale du corps et est considérée comme la méthode de référence. Elle est privilégiée pour les jeunes enfants, avant 5 ans, et demande une certaine délicatesse. L'embout est inséré d'environ 1 à 2 cm dans l'anus. Il est important de nettoyer soigneusement le bout de la sonde avec un désinfectant, afin d'éviter la propagation des contaminants.

##### → Mesure buccale

Moins invasive, la prise de température buccale n'est pas recommandée pour les enfants de moins de 5 ans. Ce procédé demande de garder la bouche bien fermée et de respirer par le nez. L'embout doit être placé dans une des poches de chaleur située sous la langue. Attention: l'ingestion d'aliments et de boissons, chaudes ou froides, peuvent notamment avoir une influence sur la mesure.

##### → Mesure axillaire

La mesure axillaire consiste à placer l'embout du thermomètre sous l'aisselle, bien sèche, en abaissant le bras près du corps. Ne présentant pas de risques de lésions comme la voie rectale, elle peut également être utilisée chez les jeunes enfants de moins de 2 ans. Cette méthode est toutefois sujette à des variations: la température de la peau fluctue avec les changements de température de l'environnement et la mesure se fait à distance des gros vaisseaux sanguins, note le Dr Wuillemin.

#### Thermomètres à infrarouge

##### → Mesure auriculaire

La mesure auriculaire s'effectue au niveau du tympan. Le positionnement de l'embout est essentiel. La sonde s'insère en tirant le lobe de l'oreille vers le haut et vers l'arrière, afin de redresser le conduit auditif. La présence d'un bouchon de cérumen peut influencer le résultat.

##### → Mesure frontale

Il faut placer le thermomètre conformément à la notice, en général perpendiculairement et au milieu du front, entre les sourcils. La sueur et les inflammations cutanées peuvent avoir un impact sur la mesure. Il est important que la peau soit bien démaquillée et sèche. Les cheveux, quant à eux, doivent être dégagés.

## Publicité

Banque WIR

Ouvrir pilier 3a maintenant

«Soyez en tête avec un intérêt de 1,25%.»

wir.ch/3a



**Acheter en boucherie permet de profiter de bons plans pour les Fêtes et de réduire les emballages.**

## Des morceaux de choix à prix imbattables

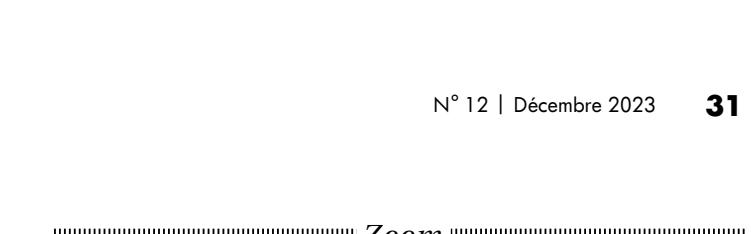
**VIANDE** Certains préjugés ont la vie dure. La viande fraîche n'est pas plus chère chez le boucher que dans les grandes surfaces. Illustration à l'approche des repas de Fêtes. *Gilles D'Andrès*

**S**ur un caddie déjà bien garni, d'aucuns jettent un morceau de bœuf sous vide en pensant réaliser une bonne affaire. Pas forcément. Chez certains bouchers, on aurait payé moins cher un même produit frais et mariné. *Bon à Savoir* a observé les prix dans deux boucheries du centre de Neuchâtel et de Fribourg, ainsi que ceux en grandes surfaces. Verdict: il vaut souvent la peine, pour les amateurs de viande, de faire un détour.

Un émincé de poulet à l'indonésienne à 28 fr. le kilo, un émincé de veau aux champignons à 50 fr./kg, un émincé de porc mariné «Budapest» à 26 fr./kg: dans la vitrine du boucher Jean-Marc Papaux à Fribourg, voilà des

prix difficiles à battre pour de la viande suisse préparée, fraîche et de premier choix. Une fois à la maison, il n'y a plus qu'à chauffer à la poêle... et déguster.

Jean-Marc Papaux explique amortir ses coûts en liquidant lui-même le travail administratif et parce que, propriétaire d'une



Zoom

### Tenter un détour par le boucher

Que l'on vive près d'un boucher qui propose un peu de tout, d'une boucherie spécialisée portugaise ou halal, il vaut la peine pour les amateurs de viande de jeter un œil à l'intérieur. Les prix concurrentiels de certains morceaux de viande peuvent surprendre! Cela sans que l'on comprenne toujours les mécanismes à l'œuvre. Souvent, les actions sont aussi nombreuses que dans les grandes surfaces. On trouvera des préparations à chauffer, de qualité et à petit prix, ainsi que des offres spéciales tout au long de l'année. Avec, en prime, des conseils sur la manière de cuisiner la viande, des astuces et des bons tuyaux pour choisir les meilleurs morceaux.

de ses deux boucheries, il ne paie qu'un loyer. «Des avantages que je peux répercuter sur le prix de la viande», assure-t-il. Tous les bouchers ne le font pas, certains ne tenant compte que du tarif des morceaux d'animaux achetés, par exemple. La politique de chaque magasin pour établir les prix est différente, résume Proviande, l'interprofession de la filière. «En tout cas, par rapport aux produits sous vide en rayons, nous les bouchers n'avons pas tous ces coûts d'emballage élevés», note Jean-Marc Papaux. En bout de chaîne, c'est le client qui peut en profiter.

#### VIANDE RASSIE MEILLEUR MARCHÉ

Bien entendu, grâce aux marques à prix réduits, on pourra acheter meilleur marché dans les grandes surfaces son steak haché, son escalope ou encore son assortiment de saucisses. Mais, pour des viandes suisses et rassies de premier choix, le boucher sort souvent gagnant. Selon nos observations en rayons et les relevés de prix de l'Association des bouchers fribourgeois, le filet de bœuf à 98 fr./kg chez Papaux rivalisait avec les prix de Coop et Migros à Fribourg. Et le gigot d'agneau à 38 fr./kg s'imposait largement face aux plus de 50 fr./kg des distributeurs.



Auprès d'autres bouchers, les différences sont encore plus frappantes. Au centre-ville de Neuchâtel, la boucherie-charcuterie Gomes reçoit souvent le même compliment: en plus d'un service très apprécié, sa viande est, en règle générale, moins chère que dans les supermarchés. L'entrecôte parisienne, que l'on trouve souvent de 50 à 70 fr./kg durant la saison froide, ne coûte ici que 29.90 fr./kg. Le cordon bleu de porc descend à 22.50 fr./kg.

#### DES BONS PLANS POUR LES FÊTES

Autres exemples marquants à l'approche des Fêtes, les filets en croûte, filets mignons de porc et fondue chinoise, bressane ou bourguignonne. A la boucherie Gomes, on paie la chinoise de bœuf 39.50 fr./kg, celle de cheval 37 fr./kg et celle de poulet 23 fr./kg.

Autant dire: des prix du même ordre ou meilleurs que pour les cartons de chinoise congelée sur les magasins en ligne de Coop et Migros. Seule explication du patron Paulo Gomes pour ces tarifs défiant toute concurrence: beaucoup moins de marge réalisée sur la viande vendue aux clients.

Chez Papaux, les prix de la chinoise ou de la bressane sont plus élevés, mais valent ceux des assiettes proposées dans les supermarchés. En payant un mix de bœuf, cheval et poulet 20 fr. par personne (250 grammes), les groupes peuvent emporter avec eux le bouillon, cinq sauces maison et quatre sortes de salades, en plus d'emprunter au besoin les fourchettes, réchauds et caquelons. Nul doute que certains en sortiront gagnants.



de métaux lourds pour les champignons séchés. Selon les commerçants, les consommateurs ne mangeraient que de petites quantités de cèpes séchés et l'absorption de métaux lourds serait faible.

La quantité de polluants absorbée par les champignons dépend de la nature du sol et de la pollution de l'environnement proche. La teneur en cadmium des champignons peut être plus élevée s'ils poussent à proximité de routes très fréquentées ou de champs fortement fertilisés.

Les cèpes de Denner et les *Classic* de Migros présentaient un autre défaut: des champignons étrangers dans les deux produits. Des morceaux de bolets amers (dits «bolets de fiel») dans le produit Migros et un champignon shiitake dans les cèpes de Denner. Les deux emballages proviennent de Chine. En outre, la forte proportion de petits morceaux cassés ou pourris a été remarquée dans ces deux produits.

Denner écrit que le shiitake a probablement été introduit lors de l'emballage de la marchandise en Suisse. Migros affirme que les bolets amers ne sont pas toxiques et qu'ils sont difficiles à reconnaître sous forme séchée.

#### En détail

### Les critères du test

Deux experts ont évalué l'apparence des 8 produits – sur la base de l'Ordonnance suisse sur les champignons comestibles. Ils ont examiné au moins 100 grammes de cèpes séchés par échantillon.

Les contrôleurs ont recherché les parties pourries, carbonisées ou moisies. Ils ont également trié les morceaux qui présentaient des trous de vers et les ont pesés. De tels morceaux sont considérés comme de mauvaise qualité. Les morceaux vieux et trop mûrs ainsi que les petits morceaux cassés ont été triés et pesés. Les experts ont recherché des champignons étrangers à l'espèce. Un laboratoire alimentaire a en outre contrôlé la présence de métaux lourds, tels que le plomb, le cadmium et le mercure dans les champignons.

# Qualité insuffisante pour cinq des huit produits

**CÈPES SÉCHÉS** Bon à Savoir a fait analyser des champignons du commerce de détail. Leur qualité n'était que moyenne: certains produits contenaient beaucoup de métaux lourds ou des champignons vermoulus. *Andreas Schildknecht / ld*

Une odeur de cèpes séchés flottait encore dans l'air, plusieurs heures après notre test. Deux experts ont contrôlé la qualité des champignons séchés vendus dans le commerce de détail. En outre, un laboratoire a analysé la présence de métaux lourds toxiques: plomb, cadmium et mercure.

Résultat: 5 sortes de cèpes (de la famille des bolets) ont reçu la note globale «insuffisant». L'analyse en laboratoire a montré que tous les champignons absorbent des substances nocives par le sol. Le séchage concentre ces substances nocives. Trois paquets de cèpes présentaient une teneur en métaux lourds supérieure à la moyenne.

Le mercure, le plomb et le cadmium peuvent endommager les reins et le système nerveux des humains. L'Office fédéral allemand de la

protection des consommateurs et de la sécurité alimentaire recommande de ne pas consommer plus de 200 à 250 gr. de champignons sauvages par semaine.

#### TENEUR ÉLEVÉE EN MERCURE

Les cèpes séchés *Saveur Artisanale* de Spar contenaient la plus forte teneur en mercure avec 3,41 milligrammes par kilo (mg/kg). Celle-ci était tout aussi élevée dans les cèpes de Globus. Ceux-ci contenaient, en outre, le plus de morceaux vermoulus. Les trous sont causés par des asticots. La teneur élevée en cadmium des cèpes de Coop Naturaplan a attiré notre attention: elle était de 2,19 mg/kg. La plupart des autres cèpes testés ont atteint des valeurs d'à peine 1 mg/kg.

Coop et le fournisseur des cèpes de Spar relèvent que la loi ne contient pas de valeurs limites

### Cèpes séchés

MARQUE	COOP QUALITÉ & PRIX	MIGROS	VOLG	MIGROS	DENNER	SPAR	COOP NATURAPLAN	GLOBUS DELICATESSA
Désignation	Cèpes séchés	Cèpes bio	Cèpes Butty	Cèpes classiques	Cèpes	Saveur artisanale	Cèpes bio	Cèpes extra
Origine	Serbie	Serbie	Serbie	Chine	Chine	Bosnie	Bosnie	Serbie
Prix pour 100 g	8.95 fr.	16.50 fr.	18.50 fr.	8.95 fr.	12.50 fr.	16 fr.	18 fr.	48 fr.
Teneur en métaux lourds <sup>1</sup>	Faible	Faible	Faible	Faible	Faible	Elevé	Elevé	Elevé
Commentaire des experts	Peu de pièces cassées ou vermoulues	Peu de pièces cassées ou vermoulues	Peu de pièces cassées ou vermoulues	Contient d'autres champignons et des morceaux pourris	Contient d'autres champignons et des morceaux cassés	Très peu de pièces cassées ou vermoulues	Peu de pièces cassées ou vermoulues	Beaucoup de pièces vermoulues
Appréciation	Bon	Bon	Bon	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

A résultat équivalent, classement selon le prix.

<sup>1</sup> Les cèpes séchés qui présentaient des teneurs supérieures à la moyenne en plomb, cadmium ou mercure, des métaux lourds toxiques, ne pouvaient obtenir une note supérieure à «(insuffisant)». Il n'existe pas de valeur limite légale pour les métaux lourds dans les champignons séchés.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.



# Repris ou échangé?

**CADEAUX** Noël approche et, parfois, tout ne se déroule pas comme prévu avec les cadeaux que l'on veut offrir ou que l'on reçoit. *Catherine Amiguet / Timko Chatagnat*

**1** J'ai commandé une guitare pour ma fille. Elle devait arriver bien avant notre repas de famille, mais je n'ai toujours rien. Que faire?

En cas de retard dans la livraison, vous devez impartir au vendeur un ultime délai pour vous envoyer la marchandise. Si, malgré ce délai, il n'a toujours pas livré votre guitare, la loi vous offre le choix entre demander le remboursement ou exiger la livraison de l'objet commandé, moyennant une indemnité pour retard.

**2** L'été passé, j'ai commandé de la vaisselle à offrir à Noël. Je viens d'ouvrir le colis pour l'emballer et ai découvert une assiette cassée. Puis-je être dédommagé?

Que ce soit vis-à-vis du vendeur qui aurait mal emballé la marchandise ou du transporteur qui aurait mal exécuté la livraison, il est indispensable de faire valoir ses droits dans les plus brefs délais. En tant qu'acheteur, vous devez vérifier l'objet tout de suite, au risque de perdre toutes vos possibilités de dédommagement. Ainsi, si vous laissez le colis fermé pendant plusieurs semaines, vous ne pourrez plus réclamer ensuite.

**3** J'ai acheté des jouets sur une boutique en ligne française, qui offrait les frais de port. A la réception, le livreur a exigé que je lui paie 36 fr. de frais! La boutique refuse de me rembourser, est-ce correct?

Oui. En commandant à l'étranger, le client doit s'attendre à devoir s'acquitter de la TVA, des frais de douane ainsi que des frais de dédouanement, pour le travail administratif du transporteur. Ils sont en sus d'un éventuel port et sont à votre charge.



au plus vite en tant que créancier auprès de lui. Mais les chances d'obtenir un remboursement sont habituellement faibles.

**8** Mon cousin m'a offert un bon d'achat dans un magasin de décoration, mais rien ne m'intéresse. Puis-je demander à la boutique de récupérer sa valeur?

Vous pouvez toujours demander, mais le magasin n'est pas obligé d'accepter. Une autre option serait de revendre votre bon à un tiers, en acceptant de perdre une partie de sa valeur.

**9** J'ai voulu anticiper les achats de cadeaux et j'ai fait l'acquisition d'un vélo. Mais, juste après les Fêtes, je remarque que l'article est proposé à un prix nettement inférieur à celui que j'ai payé. Puis-je réclamer la différence?

Non. Ce contrat de vente est irrévocable: il a été conclu d'un commun accord avec le commerçant et il n'est pas possible de revenir en arrière. C'est au consommateur de décider s'il accepte, ou non, d'acheter un objet au prix proposé par le vendeur.

**10** J'aimerais revendre un appareil photo reflex que j'ai reçu: à quoi dois-je faire attention?

Pour un objet de valeur, mieux vaut établir un contrat écrit. Il faudra préciser, au minimum, les coordonnées de l'acheteur et du vendeur, l'objet, le prix et les modalités d'exécution du contrat (livraison, paiement, transfert de propriété). N'oubliez pas de préciser si vous excluez la garantie car, si vous ne dites rien, une garantie de deux ans existe automatiquement. En tant que reveneur, vous devrez assumer les éventuels défauts qui peuvent apparaître après la vente.

**4** L'appareil à crêpes reçu à Noël est tombé en panne après quelques utilisations. Que puis-je faire?

Vous pouvez faire valoir vos droits à la garantie auprès du vendeur, en exigeant le remplacement de la machine ou, alors, son remboursement. Il faudra présenter le ticket de caisse ou autre reçu. A noter: les magasins peuvent moduler la garantie en prévoyant, par exemple, que seule la réparation de l'objet est possible.

**5** J'ai reçu un pull qui ne me plaît pas du tout. En plus, il est trop grand! Sans ticket de caisse, est-ce que je pourrai quand même l'échanger?

Quittance ou pas, la loi ne prévoit pas de droit de retour lorsqu'un article ne nous convient pas. Cela dépendra donc uniquement de la politique commerciale du magasin, qui peut être plus ou moins souple quant à une éventuelle reprise. Vous trouverez en principe

ces informations dans ses conditions générales (CG).

**6** Je n'ai toujours pas eu le temps d'utiliser le bon cadeau pour un escape game reçu à Noël dernier. Est-il encore valable?

Pas sûr. En principe, c'est l'entreprise qui a émis le bon qui décide librement de sa durée; cette information figure généralement sur le bon ou dans des CG annexes. Si rien n'est indiqué, alors il est valable dix ans, à compter de son établissement. Si le bon est échu, la boutique n'est plus tenue de l'accepter.

**7** Que se passe-t-il si le bon n'est plus utilisable parce que, entre-temps, l'entreprise qui détenait l'escape game a fait faillite?

Dans ce cas, l'entreprise n'existe plus. C'est l'Office des faillites du canton où se trouvait le siège de cette société qui gère le paiement des dettes. Il faut donc s'annoncer



## Pièce d'identité: attention au Brexit

Cet automne, Nina\* et son compagnon avaient prévu de se rendre en Ecosse en avion. Ils avaient réservé leurs billets sur le site internet d'Easyjet, et effectué l'enregistrement en ligne quelques jours avant le voyage. Pour valider ce processus, ils ont utilisé leurs cartes d'identité. Erreur.

Le jour J, à l'aéroport de Genève, le couple passe sans encombre le contrôle de sécurité, puis le contrôle douanier, avec ces mêmes cartes d'identité. Mais, au moment de l'embarquement, le personnel ne les laisse pas passer. En effet, depuis le Brexit, ce document officiel n'est plus accepté: il faut impérativement être au bénéfice d'un passeport valable. Nina et son ami ont donc dû aller faire un passeport d'urgence au Service de la police de l'aéroport, pour embarquer plus tard sur un autre vol.

Après le voyage, Nina dépose une réclamation sur notre plateforme plaintes.ch. Elle reconnaît sa responsabilité dans cette affaire, mais considère toutefois qu'Easyjet aurait dû bloquer l'option «carte d'identité» lors de l'enregistrement en ligne, pour les voyages au Royaume-Uni. Ainsi, il n'y aurait aucun risque de confusion. Elle demande donc à Easyjet de rembourser les billets d'avion supplémentaires (320 fr.), mais pas les passeports d'urgence (300 fr.). A ce jour, sa demande est restée sans suite. Easyjet nous confirme qu'il est de la responsabilité des clients de s'assurer qu'ils respectent les conditions d'entrée dans les pays qu'ils visitent. La compagnie relève aussi que des mises en garde figurent sur son site, notamment un lien vers le site du gouvernement britannique lors de la réservation d'un tel vol. ca

\*nom connu de la rédaction

### Comment fonctionne plaintes.ch?

Le client mécontent dépose sa réclamation à l'attention d'une entreprise, qui sera automatiquement invitée à y donner suite. L'utilisateur pourra ensuite évaluer le Service clients et, ainsi, contribuer à son classement sur notre plateforme.

# S'amuser pendant les

**JEUX DE SOCIÉTÉ** L'hiver arrive et, avec lui, une foule de journées à l'intérieur. *Bon à Savoir* propose cinq jeux pour s'aérer l'esprit sans quitter son salon: laissez aller votre imaginaire et mettez-vous dans la peau de pirates du ciel, de détectives aguerris ou d'animaux belliqueux. *Gilles D'Andrès*

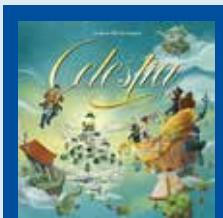
**D**epuis deux semaines, la sonnette d'entrée des magasins de jeux retentit de plus belle et les ventes explosent. L'enseigne «Au Paradis du Jeu», à Lausanne, ne désemplit pas entre les mois de novembre et de février. En quelques minutes, une demi-douzaine d'amateurs viennent épucher les murs garnis de boîtes de jeux jusqu'au plafond ou se renseigner auprès des vendeurs sur les dernières tendances. Tout y passe: les jeux d'ambiance pour vivre des moments drôles et conviviaux, ceux pour occuper les enfants durant des heures ou encore les jeux d'experts immersifs aux mécaniques multiples.

### D'UN TYPE DE JOUEUR À L'AUTRE

*Bon à Savoir* propose un échantillon de cinq jeux récents conseillés par David Blanc, co-gérant du magasin et véritable passionné. Dans cette sélection de coffrets, il y en a pour tous les âges, goûts, profils, nombres de participants (entre

1 et 6 joueurs) et durées de parties (entre 20 minutes et plusieurs heures). Selon le genre de jeu, on développera sa mémoire, son imagination, ses talents de bluffeur ou encore son esprit de déduction. De quoi faire fonctionner son ciboulot de bien des façons! Et de recommencer le lendemain ou la semaine suivante, car certains coffrets ont, pour ne rien gâcher, une durée de vie très longue.

La sonnette retentit de nouveau. Un client entre dans la boutique «Au Paradis du Jeu» et s'enquiert du prochain événement. David Blanc et ses collègues organisent des soirées les vendredis dans une salle de bridge, près de la gare de Lausanne (informations: [www.auparadisdujeu.ch](http://www.auparadisdujeu.ch)). Experts ou néophytes, seuls ou en groupe, avec ou sans jeux à soi – d'autres sont prêtés sur place, tout le monde est le bienvenu. C'est gratuit, sans inscription, et on peut casser la croûte en jouant. L'idéal pour tester un jeu avant de l'acheter!



De 2 à 6 joueurs,  
dès 8 ans

Durée d'une partie:

30'

Prix\*:

entre 29 et 40 fr.

Editeur: Blam!

### Celestia

**+ Très facile à prendre en mains, mix de compétences requis**

**- Peut devenir trop stratégique. Fonctionne moins bien à 2 ou à 6 joueurs.  
Idéal de 3 à 5 joueurs.**

Un bateau volant et des îles qui défilent, avec leur lot de découvertes et de dangers. Le principe du très beau *Celestia* est de rassembler des trésors durant les escales et de les ramener sur la dernière île. Mais faut-il se risquer à aller toujours plus loin pour collectionner les richesses ou rester raisonnable et éviter les obstacles? Certains participants se mordront les doigts d'avoir trop tenté ou, au contraire, pas assez... Atout indéniable de ce jeu familial, en plus d'une évaluation intelligente des risques tout au long de la partie, il requiert des compétences comme le bluff, la mémoire ou un sens aiguisé de la stratégie.

# Fêtes



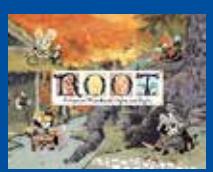
## So Clover

- + Facilité d'accès, demande beaucoup d'imagination
- Les joueurs aguerris s'en sortent parfois par des moyens détournés

Aucun temps mort, moins de pression, plus d'échanges entre participants: ce jeu d'ambiance et d'association d'idées évite les écueils des classiques du genre. Dans *So Clover*, un joueur fait deviner plusieurs mots-clés aux autres, à l'aide des indices que ces mots-clés ont pu former dans sa tête, en se combinant sur un trèfle à quatre feuilles. Attention, il s'agit d'un jeu coopératif: le but est de réaliser tous ensemble le score le plus élevé et non de s'affronter. Avec les 880 mots-clés du jeu et les différents niveaux de difficulté, les participants auront d'innombrables chances de battre leur record. L'idéal pour des moments drôles entre amis!



De 3 à 6 joueurs,  
dès 10 ans  
Durée d'une partie:  
30'  
Prix\*:  
entre 26 et 33 fr.  
Editeur:  
Repos Production



De 1 à 6 joueurs,  
dès 12 ans  
Durée d'une partie:  
3h-4h  
Prix\*:  
entre 90 et 130 fr.  
Editeur: Matagot

## Root

- + Très grande rejouabilité, parties toujours différentes
- Long apprentissage requis.  
Fonctionne moins bien à 5 ou à 6 joueurs. Idéal de 2 à 4 joueurs.

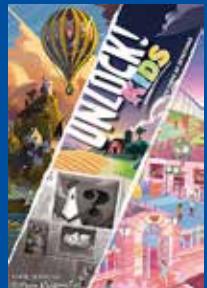
Il ne faut pas se fier à ses personnages mignons. *Root* est un jeu d'aventure et de guerre où des factions d'animaux s'engagent dans des combats sans pitié pour la domination du sous-bois. Que l'on choisisse la Marquise du Chat, le peuple oiseau des Eryie, les vagabonds errants ou encore la Rébellion de la Forêt, il faut tirer parti des capacités spéciales de son camp pour gagner. Selon la tribu, on récolte des points grâce aux constructions, à la création d'armes et d'outils, à la résolution de quêtes secrètes ou en fomentant des révoltes! Immersif, drôle, malin, *Root* est un jeu aux possibilités immenses, puisqu'il contient plusieurs jeux en un.



## Unlock! Kids

- + Côté original de l'enquête pour enfants, sentiment puissant des escape games
- Coffret obsolète une fois les 6 enquêtes résolues

Le célèbre *Unlock!*, série de coffrets inspirés des escape games, s'adapte aux jeunes joueurs. Les enquêteurs en herbe résolvent des énigmes dans une basse-cour, en découvrant les légendes écosaisse ou en explorant les recoins d'un parc d'attractions. La version enfants abandonne les calculs, les textes ainsi que l'application pour smartphone afin de tenir les participants éloignés des écrans. A la place, un système de symboles, des mini-jeux, des numéros cachés... Il existe trois coffrets d'*Unlock! Kids* sur le marché: chaque boîte contient trois histoires et chacune des histoires, deux aventures.



De 1 à 4 joueurs,  
dès 6 ans  
Durée d'une partie:  
environ 20'  
Prix\*:  
entre 28 et 35 fr.  
Editeur:  
Space Cowboys



De 2 à 4 joueurs,  
dès 12 ans  
Durée d'une partie:  
45'  
Prix\*: 46 à 65 fr.  
Editeur: iello

## Bunny Kingdom

- + Beau matériel, mélange adéquat de cartes, pions et plateau
- Selon les parties, revenir au score peut être difficile

Le roi des lapins envoie ses seigneurs conquérir des contrées sauvages, exploiter leurs ressources et construire des cités. Chaque joueur devra essayer d'étendre ses fiefs, d'augmenter sa puissance et ses richesses. Le but est de prospérer davantage que ses concurrents, afin d'être nommé gouverneur de ce monde. *Bunny Kingdom* est à la fois un jeu de draft (cartes à choisir et à passer au voisin) et un jeu de placement sur plateau, où les pions adversaires peuvent se tendre des pièges ou se barrer des accès. Attention, les missions secrètes commandées par le roi des lapins sont toujours susceptibles de perturber la partie!



## CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT



Darrin Varselow

**DU LUNDI AU VENDREDI  
9 h à 13 h (non-stop)**

Nos quatre juristes, Catherine Amiguet, Silvia Diaz, Kim Vallon et Timko Chatagnat répondent aux questions du quotidien, touchant notamment 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  
[bonasavoir.ch/contact](http://bonasavoir.ch/contact)  
➤ Le service juridique

Joindre copie des pièces utiles.

### EN PODCAST



Retrouvez nos juristes et journalistes sur LFM à 8 h 20 le jeudi matin et en podcast sur notre site internet [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)

## 1. Jeune peu indépendant



**ENTRETIEN** «Notre fille de 21 ans vit encore à la maison. Elle a terminé une formation de coiffeuse, mais a quitté son emploi, car cela ne lui plaît plus. Elle traîne toute la journée à la maison et fait des achats compulsifs sur Internet. Les factures s'accumulent. Pourrions-nous être amenés à payer à sa place?»

**N**on. Dans la mesure où vous n'êtes pas les auteurs des commandes en ligne, vous n'avez aucune obligation de payer à la place de votre fille. Les parents ne sont pas responsables des dettes de leurs enfants majeurs, même s'ils vivent encore sous le même toit. Les créanciers ne pourront ainsi pas se retourner contre vous.

D'autre part, à supposer que votre fille se retrouve sans ressources, vous n'auriez une obligation d'entretien à son égard que si vous vivez dans l'aisance. Ce devoir légal se limitant à lui assurer gîte et couvert, vous assumez déjà votre part, puisqu'elle est, à l'évidence, logée et nourrie.

Dans l'hypothèse où votre fille demanderait l'aide sociale, l'Autorité commencerait par vérifier l'existence de parents fortunés en ligne ascendante ou descendante et qui seraient susceptibles d'aider financièrement le demandeur de prestations sociales. Encore une fois, il y a des conditions à cela. Primo, votre fille doit se trouver dans une situation d'urgence et ne plus être en mesure d'assurer elle-même ses propres besoins, même les plus essentiels. Segundo, vous devez jouir d'une situation financière confortable pour pouvoir être appelé à aider votre enfant adulte et indépendant. *Kim Vallon*

## 2. TVA surprise

**TAXES** «En novembre, j'ai reçu la facture d'acompte pour la rénovation de ma façade, qui sera effectuée en 2024 seulement. L'entreprise a appliqué le futur taux de TVA, soit 8,1%. N'aurait-elle pas dû utiliser le taux de 2023?»

**A**près six ans sans bouger, la taxe sur la valeur ajoutée va passer de 7,7% à 8,1%. Une augmentation non négligeable lorsque la facture se chiffre en dizaines de milliers de francs!

Lorsque la prestation n'a pas encore été fournie au moment de la facturation (on parle de paiement anticipé) et ne le sera qu'après le 31 décembre, l'entreprise peut alors la soumettre au futur taux de TVA, qui n'est pas encore en vigueur.

Pour les contrats conclus d'ici à la fin de l'année, dont la taxe n'est souvent pas affichée dans

le prix proposé, il est important de prendre cet élément en compte. On pense notamment à certains contrats de service et d'entreprise, comme la révision d'une chaudière, l'installation de panneaux solaires, ou encore des travaux de peinture.

A noter que, pour les contrats dont la prestation est à cheval sur 2023 et 2024 (un abonnement de transports par exemple), la Confédération précise que la TVA devrait, en principe, être répartie *pro rata temporis* entre l'ancien et le nouveau taux. *Catherine Amiguet*

### 3. Pas de place dans l'avion

**VOYAGE** «Notre vol de retour a été annulé quelques heures avant le départ. Nous avons appris, plus tard, que la compagnie avait dû affréter un avion plus petit au dernier moment et, ainsi, refuser certains passagers. Quelle compensation pouvons-nous exiger?»

**N**ous sommes là en présence d'une situation hybride entre l'annulation de vol et le refus d'embarquement pour *surbooking*, le vol ayant été annulé parce que l'avion n'avait pas la capacité suffisante pour accueillir tous les passagers. Dans les deux cas, le voyageur lésé peut faire valoir des prétentions en dédommagement du préjudice subi.

D'une part, tous les frais consécutifs à cet incident de parcours, notamment les journées de travail perdues, les frais de parking supplémentaires si vous aviez laissé votre véhicule à l'aéroport, les billets de train manqués, etc...

D'autre part, si le Règlement européen sur les droits des passagers s'applique - compagnie suisse ou UE ou vol litigieux au départ d'un aéroport suisse ou

UE -, vous pouvez aussi demander une indemnisation forfaitaire à la compagnie. Il y a fort à parier que le transporteur tentera de se dédouaner en invoquant le cas de force majeur pour justifier le changement inopiné de l'appareil. A notre sens toutefois, la gestion de la flotte est un problème interne à la compagnie et non une circonstance extraordinaire excluant toute responsabilité.  
*Kim Vallon*

### 4. Cotisations non déduites

**TRAVAIL** «J'ai reçu trop de salaire net, car mon employeur a oublié de déduire les cotisations 'employé' au 2<sup>e</sup> pilier prévues contractuellement. Il s'en est rendu compte quatre mois après et veut, aujourd'hui, me retenir ces montants. En a-t-il le droit?»

**E**n principe, oui. En effet, qu'il s'agisse de salaire ou de cotisations, l'employé ne peut pas s'opposer à ce qu'on lui demande la restitution de sommes perçues en trop. Selon la loi, il s'est enrichi de cet argent de manière illégitime. A cet égard, une demande en restitution pour enrichissement illégitime est prescrite après trois ans, mais ce délai ne court qu'à partir du moment où la personne lésée prend connaissance des faits. L'employé pourrait donc se voir réclamer des montants reçus en trop même longtemps après, mais au plus tard dix ans après l'erreur.

Dans l'hypothèse où le montant des cotisations non déduites équivaudrait à un salaire entier, l'employeur ne pourra pas tout compenser d'un coup, mais devra échelonner la retenue. Car il ne peut prélever un montant que pour la part qui excède le minimum vital (art. 323b al. 2 CO), lequel est calculé selon les règles de la Loi sur la poursuite. *kv*

### 5. Coup de torchon maladroit

**RESPONSABILITÉ** «J'ai fait appel à ma femme de ménage pour nettoyer les cadres de fenêtres de mon appartement du 4<sup>e</sup> étage. Malheureusement, elle a causé des dégâts sur le mobilier de jardin des voisins du rez. Qui va devoir assumer cette maladresse?»

**V**ous-même. En effet, selon l'article 55 du Code des obligations, l'employeur est responsable des dommages causés par les personnes à son service. De leur côté, les éventuels lésés peuvent réclamer réparation aussi bien à l'auteur de la faute (ici, votre femme de ménage) qu'à la personne qui a fait appel à ses services.

Les propriétaires du rez pourront donc directement vous réclamer le remboursement des frais de remise en état de leur mobilier de jardin. De votre côté, vous ne pourrez vous retourner contre votre employée de maison, véritable responsable des dégâts, que dans une certaine mesure, car vous devez assumer un certain risque en tant qu'employeur, risque qui dépend des circonstances. Vous ne pourrez donc peut-être pas déduire l'entier du montant payé aux voisins du salaire de votre employée. *kv*

#### le juge a dit

##### Notion d'accident en haute montagne

Un alpiniste amateur a subi de sévères gelures lors d'une tentative d'ascension du Cervin. Le malheureux a dû être amputé des orteils du pied droit ainsi que de certains doigts des mains. Son assurance-accidents a toutefois refusé de lui octroyer des prestations, arguant que l'événement ayant causé les engelures ne pouvait pas être considéré comme un accident, au sens de la loi. Sur recours, le TF s'est penché sur la notion de circonstances extraordinaires météorologiques, rappelant au passage son abondante jurisprudence en matière d'accidents en haute montagne. Selon lui, le risque de subir des gelures sévères en haute montagne est connu, il n'y a rien d'extraordinaire à être exposé à des vents violents par temps froid en haute montagne. Pas d'accident, donc, et pas de prestations d'assurance pour l'alpiniste.

Arrêt 8C\_275/2023  
du 18 octobre 2023

##### Dettes fiscales du conjoint

Dans cet arrêt, le Tribunal fédéral fait un point important sur la responsabilité solidaire des époux ou des personnes passées qui vivent en ménage commun, en ce qui concerne les impôts. Ainsi, l'insolvenabilité d'un contribuable permet, a priori, à son conjoint ou son/ sa partenaire d'éviter de devoir assumer solidiairement ses dettes fiscales. Le TF précise toutefois que cela suppose une absence à moyen terme de tout revenu ou élément de fortune saisissable. L'insolvenabilité doit donc être formellement prouvée, par exemple par des actes de défaut de biens. Sa seule vraisemblance ne suffit pas pour éviter au conjoint ou partenaire de l'endetté sa responsabilité solidaire.

Arrêt 9C\_233/2023  
du 3 octobre 2023

**JEANS FEMME**

Pour fabriquer un jeans, il faut beaucoup d'eau et des produits chimiques. Pas idéal quand on se préoccupe de son empreinte écologique. Alors, autant acheter un modèle qui va durer dans le temps. Le magazine belge *Test-Achats* a mis à l'épreuve 10 jeans pour femme. Résistance à la déchirure et à l'abrasion, solidité des coutures, aspect après lavage... Trois sortent du lot, dont le *Super stretch* fabriqué avec du coton bio de la marque Esprit qui présente un bon rapport qualité/prix. *gc*  
*Test-Achats (11/2023), test-achats.be*

**Top 3**

**1.** • *Esprit, Super stretch à teneur en coton biologique, 29.95 fr.*

**2.** *H&M, Skinny Regular Jeans, 34.95 fr.*

**3.** *Levi's, Jeans 724 High Rise Straight, 77.94 fr.*

**VU pour vous****Le guide de la consommation verte**

De A comme Achats en ligne à Z comme zéro emballage, ce petit guide est rédigé comme glossaire pour réduire son empreinte climatique au quotidien en consommant malin. Les informations sont accessibles, documentées et concrètes, sans leçon de morale. Comment regarder des vidéos en ligne en limitant sa consommation d'énergie? Faut-il griller les cervelas au charbon, au gaz ou à l'électricité? Comment réinventer Noël et éviter l'orgie de cadeaux? La bière: en canette ou en bouteille? Au bistrot ou devant la télé? L'avion en Europe, un peu ou pas du tout? Les réponses ne sont pas toujours intuitives: un concombre sous plastique se conserve ainsi mieux qu'un légume sans emballage qui finit à la poubelle.

*Mathias Plüss, Moins c'est moins, Editions Salamandre, 158 pages, 23 fr.*

**Le juteux business des retraites**

Pourquoi la rente l'AVS, même à son maximum, est-elle si modeste? Qui a concocté le système de prévoyance et ses trois piliers? Comment est-il possible que la gestion des fonds de nos assurances sociales soit entre les mains de compagnies privées, plus soucieuses de verser des dividendes à leurs actionnaires que de fructifier les cotisations des assurés? Où sont passés les 20 milliards de francs disparus des écrans radar des caisses de pension dans les années 1985 à 2000?

Cet ouvrage, très accessible, reprend l'enquête du *Temps Présent* Pietro Boschetti dans le film *Le Protokoll*. Une plongée passionnante dans l'histoire cachée du système des trois piliers.

*Pietro Boschetti, L'Affaire du siècle, le 2<sup>e</sup> pilier et les assureurs, Editions Livre Alphil, 2023, 144 pages, 19 fr.*

**Faire durer son tacot**

Et si on avait tout faux? Et si les voitures électriques n'étaient qu'un immense nuage de greenwashing? Et si la technologie n'était pas LA solution au réchauffement climatique? Vendre son vieux monospace pour glisser sans bruit au volant d'un SUV électrique, c'est bon pour la conscience, mais pas pour la planète. «Fabriquer une voiture, c'est éradiquer la vie à la surface de la terre», martèle Lucien Willemin, qui plaide la cause des voitures d'occasion. Il détaille l'impact du processus, de l'extraction des métaux lourds à l'illusion du recyclage en passant par la production. Et dénonce une société qui se vante de polluer moins ici... pour le faire davantage ailleurs. «La technologie propre n'existe pas, c'est une illusion collective»: mieux vaut faire durer son véhicule et préférer les voitures d'occasion. C'est moins chic, mais ça limite les dégâts. *chr*

*Lucien Willemin, Halte au gaspillage automobile, Editions d'En Bas, 2023, 88 pages, 12 fr.*

**TONDEUSES À BARBE**

Poils courts ou savamment taillés. Quel que soit son style, la tondeuse à barbe est un outil qui peut vite devenir indispensable. Encore faut-il qu'elle soit efficace et précise, qu'elle ne malmène pas la peau et soit facile à manier, le tout avec une autonomie suffisante. Quatre modèles sur les neuf testés par nos confrères allemands de *Stiftung Warentest* ont obtenu une bonne note globale. Parmi eux, le Philips *BT5515/15* et le Remington *TouchTech*, un peu plus encombrant, toutefois, avec ses 222 g. *gc*

*Stiftung Warentest (11/2023), test.de*

**Top 3**

**1.** • *Philips, BT5515/15, 49.95 fr.*

**2.** *Remington, TouchTech MB4700, 57.70 fr.*

**3.** *BaByliss, Japanese Steel T890E, 69.10 fr.*

**FRITEUSES À AIR CHAUD**

Qui n'a pas salivé à l'idée d'une portion de frites bien dorées pour se requinquer quand il fait froid? Pour satisfaire ce plaisir un brin coupable, certains seront tentés d'acheter une friteuse. Le magazine autrichien *Konsument* a testé 34 modèles à air chaud. La plupart ont obtenu de bons résultats. Ce qui change beaucoup, c'est leur prix. On trouve, par exemple, des appareils acceptables à partir d'environ 90 fr., comme le *Mi Smart* de Xiaomi, certes moins pratique que les meilleurs du test. A la première place, le Delonghi *FH1163/1* dore les frites de manière uniforme même avec une charge maximale. *gc*  
*Konsument (10/2023), konsument.at*



**1.** • *Delonghi, FH1163/1, 199 fr.*

**2.** *Philips, Airfryer HD9252/70, 110 fr.*

**3.** *Electrolux, Explorer 6 E6AF1-6ST, 149 fr.*

**BARRES DE SON**

Elle reste un allié des soirées TV, surtout quand on apprécie les films et les séries. La barre de son crée un environnement audio avec lequel un simple téléviseur ne peut souvent pas rivaliser. D'autant plus que la qualité audio des TV fait les frais de la course à la finesse des écrans, comme le relèvent nos confrères français du magazine *Que Choisir*, qui ont testé 15 systèmes de son externe simples à installer. Un bémol pour le Samsung *HW-Q800C*, énergivore en veille. *gc*  
*Que Choisir (11/2023), quechoisir.org*



**1.** • *Devialet, Dione, 1999 fr.*

**2.** *LG, S90QY, 553 fr.*

**3.** *Samsung, HW-Q800C, 449 fr.*

## Enlever les pesticides à l'eau?

*A propos de notre article «Des pesticides à haut risque dans un tiers des pommes testées» (11/23)*

**S**i nous lavons à l'eau les pommes incriminées après les avoir achetées, cela réduit-il les substances problématiques telles que captane et consorts ou cela est-il inutile, car le captane serait déjà absorbé par la peau de la pomme et se retrouverait aussi dans la chair/pulpe?

Christopher Frey, Perroy

*Selon les spécialistes, on peut laver ou éplucher les fruits, ce qui est efficace pour éliminer une partie des pesticides dits «de contact», qui restent sur la peau. Mais, en ce qui concerne les pesticides dits «systémiques» (comme les néonicotinoïdes, le glyphosate...), qui pénètrent à l'intérieur du fruit, il n'y a rien à faire. A noter que certains pesticides n'étant pas solubles dans l'eau, mieux vaut essuyer les fruits pour en retirer les restes de produits d'enrobage matérialisés par des marques blanches. La meilleure solution, mais de loin pas la meilleure marché, reste donc d'opter pour des produits bio.*

La rédaction

## Poste: une loi à 95%

*A propos du Post-scriptum «Prix ascendants et journal à 15 heures, l'avenir du Service postal?» (11/23)*

**D**ans votre chronique, vous mentionnez le fait que, à l'avenir, La Poste pourrait ne plus délivrer le courrier le matin... C'est malheureusement déjà le cas aujourd'hui! Nous habitons le Vully, dans le village de Lugnorre. Depuis plusieurs mois, c'est plutôt une exception lorsque la distribution du courrier s'effectue avant 12h30, bien souvent vers 13h, et même plusieurs fois après 14 heures. Nous sommes abonnés à deux quotidiens (*La Liberté* et *Berner Zeitung*), donc autant dire que les nouvelles datent un peu lorsque nous les recevons par La Poste.

J'ai envoyé une réclamation à La Poste, une responsable de la communication du Service de distribution m'a assuré que tout était normal, que La Poste n'avait aucune obligation de délivrer le courrier le matin, ils avaient jusqu'à 17h30 pour le faire! Qui a raison?

Michèle Vögeli, Lugnorre (FR)

*L'article 31a de l'Ordonnance sur la poste sur la «Distribution des quotidiens en abonnement» précise ceci: «La Poste est tenue, dans les régions sans distribution matinale, de distribuer les quotidiens en abonnement d'ici à 12h30 au plus tard. Elle n'est pas tenue de respecter les délais de distribution si les journaux lui ont été livrés plus tard que convenu avec l'éditeur ou si des événements pour lesquels ni La Poste ni les éditeurs ne sont responsables empêchent la distribution. Elle est tenue de respecter à 95 % le délai de livraison fixé à l'al. 1. Ce pourcentage doit être respecté chaque année à l'échelle de la Suisse.»*

*En clair, cela signifie qu'une marge d'erreur est permise, en plus des situations exceptionnelles pour lesquelles elle n'est pas responsable. Il ne reste plus qu'à savoir qui fait partie de ces fameux 5%...*

La rédaction

## — Post-scriptum —

### Clients de Coop, tous suspects

Le vol à l'étalage a le vent en poupe. Oui... 19 781 cas en 2022, un record depuis plus de dix ans. Selon Migros, le manque à gagner s'élèverait à 1% de son chiffre d'affaires annuel, soit près de 300 millions de francs. Pas étonnant, dès lors, que les détaillants prennent des mesures pour empêcher des clients peu scrupuleux d'emporter du parmesan sous le manteau ou «d'oublier» de le scanner aux caisses automatiques. Ces dernières sont perçues comme une faille non négligeable, tant il est facile de glisser des articles sous le nez du personnel.

Détectives traquant les clients dans les rayons, barrières ne s'ouvrant que sur présentation du ticket: Coop, Migros et compagnie ne manquent pas de créativité. La palme de la cuistrerie revient toutefois à Coop: il y a trois semaines, un agent de sécurité a empêché plusieurs clients, dont l'auteur de ces lignes, de sortir de la Coop Pronto à la gare de Lausanne. D'un ton péremptoire, il a voulu savoir si nous avions imprimé notre ticket de caisse — que Coop nous laisse libre de ne pas imprimer, au nom de la préservation de l'environnement. Face à la réponse négative, l'agent s'est énervé: «Comment savoir si vous avez payé ou pas, alors?»

Le ton est ensuite monté, l'agent annonçant vouloir prendre le temps de vérifier les caméras de surveillance, votre obligé refusant catégoriquement et s'entendant intimé de rester calme. Le temps passe et les trains n'attendent pas, en gare de Lausanne. L'affaire s'est soldée par l'abandon de l'unique achat de cette course: un sac de patates, déposé aux pieds de l'agent. «Vous n'avez qu'à les garder.»

Les grands détaillants ont sous-traité le travail de caissière à leurs clients. Cela s'est fait au détriment du personnel, dont les conditions de travail se sont détériorées depuis, comme l'a montré une étude de l'Université de Berne citée par *Le Temps* en octobre 2018.

Face aux conséquences de leurs décisions, les enseignes réagissent en plaçant leurs clients sous suspicion générale. Pas sûr que cela contribue à les fidéliser.

Jocelyn Daloz



## — Ecrivez-nous —

### UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

- Bon à Savoir  
Courrier des lecteurs  
CP 150 – 1001 Lausanne
- info@bonasavoir.ch

# Nos guides. Simples, clairs et pratiques.



■ Consommation. Guide pratique	32.50 fr.
■ Tout comprendre sur les assurances	37.50 fr.
■ Vos droits au travail	32.50 fr.
■ Premiers pas dans l'électromobilité	32.50 fr.
■ Comment déclarer ses impôts	32.50 fr.
■ Le guide des successions	32.50 fr.
■ Comment préparer sa retraite	32.50 fr.
■ Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
■ Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
■ Gardez la ligne! Les recettes	32.50 fr.
■ 90 lettres types, vol. I	32.50 fr.
■ 90 lettres types, vol. II	32.50 fr.

TVA + frais d'envoi inclus, sous réserve de modification.

■ Je ne suis pas abonné(e) à *Bon à Savoir*, chaque guide me coutera 5 fr. de plus.

Adresse de livraison

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

12/23

**Coupon à renvoyer à:**

*Bon à Savoir*, Service des commandes  
Av. de la Rasude 2  
CP 150, 1001 Lausanne.  
Par fax: 021 310 01 39

**Commande**

021 310 01 37  
abo@bonasavoir.ch  
bonasavoir.ch/boutique

