

# BON À SAVOIR

N° 11

Novembre 2023

Fr. 6.00

BONASAVOIR.CH

VOTRE MAGAZINE CONSO

Service  
juridique  
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20



TEST pages 22-23

## Près de la moitié des pommes testées contient des pesticides

- Des résidus à haut risque dans un tiers des échantillons
- Pas de traces dans les produits bio analysés

ÉLECTRICITÉ

Notre enquête montre que les ménages paient trop!

6

CAISSES MALADIE

Des cadeaux chez Coop ou Migros pour glaner des assurés

18

OBSERVATOIRE DES PRIX

En 18 mois, l'écart s'est resserré entre les enseignes

25

NETTOYAGE ÉCOLOGIQUE

Les produits testés ne valent guère mieux que l'eau



26

FUITES URINAIRES

La protection pour adultes la moins chère obtient les meilleurs résultats

34

NOS TESTS DU MOIS

- 21 Kebabs
- 10 Pastilles nettoyantes
- 30 Pommes
- 11 Protections urinaires



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 (jd)  
Kevin Gertsch (kg)  
Claire Houriet Rime (chr)  
Sébastien Sautebin (seb)

**Ont collaboré à ce numéro**

Jonas Arnold  
Markus Fehlmann  
Mirjam Fonti  
Daniel Mennig  
Vanessa Mistric  
Sabine Rindlisbacher  
Olivia Schmidely  
Dominique Schütz  
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**

# «C'est plus compliqué que ça!» Vraiment?



**O**n a de plus en plus de mal à comprendre. La fixation des primes de l'assurance maladie, celle des factures d'électricité, du gaz, le tarif de l'essence, celui de l'alimentation. Chaque actualité semble, désormais, constituer une cause de renchérissement inévitable et sans retour.

La pandémie, la guerre en Ukraine, le changement climatique, le conflit israélo-palestinien... Le moindre dérèglement entraîne la hausse de nos factures sans que l'on comprenne toujours très bien les mécanismes à l'œuvre derrière ces augmentations.

Sont-elles vraiment justifiées? Ou accrues par une avidité opportune? Est-il réellement si compliqué d'expliquer clairement en quoi tel événement entraîne telle incidence sur le budget de nos ménages, et dans quelles proportions? Certainement pas.

Où se trouvent les blocages et qui en a la clé? Clarifier la situation est devenu d'autant plus nécessaire que cela permet d'éviter le doute, la méfiance et, finalement, la perte de confiance et la résignation qui s'étendent peu à peu dans de nombreux domaines de nos vies quotidiennes. Une réaction qui génère fatallement autant de frustration que d'agressivité.

Ce travail de recherche et d'explications, c'est le nôtre. Celui d'un journalisme indépendant des lobbies et de tout intérêt commercial, *Bon à Savoir* étant une entreprise à but non lucratif.

Depuis 18 mois, nous surveillons l'évolution des coûts de l'alimentation à travers notre Observatoire des prix, et pointons les excès (*lire en page 25*). Nous avons montré qui bloquait les réformes dans le domaine de la santé, comment l'opacité règne dans le monde de l'assurance maladie ou encore quels parlementaires se préoccupent sérieusement des intérêts des consommateurs.

Dans ce numéro, nous nous sommes intéressés aux tarifs du gaz (*lire en page 13*) et à celui de l'électricité (*lire en page 6*). Face aux impacts de la crise énergétique, les consommateurs sont livrés à eux-mêmes, avec des factures qui grimpent au même rythme que les bénéfices des sociétés. Simplement parce que le système le permet.

Dans cette époque où il est si facile de produire du faux, de désinformer, le vrai travail journalistique n'a jamais eu autant de valeur.

**Pierre-Yves Muller**  
**Rédacteur en chef**



**22**

EN UNE

## Pesticides à hauts risques

Un tiers des pommes contaminé



Getty/K. Zrone



**18**

ENQUÊTE

## Caisse maladie

Opérations marketing pour appâter de nouveaux assurés

**31**

## Protection juridique

Nos lignes directrices pour conclure la bonne assurance



**36**

CONSEILS JURIDIQUES

30 Chronique plaintes.ch

## Sommaire

### 5 En bref

Un bon smartphone à moins de 350 fr.

### 6 Électricité

Les ménages paient plus que leur dû

### 10 Viande labellisée

Les contrôles des élevages des cochons sont insuffisants

### 13 Gaz

Les réserves à l'étranger ont été facturées aux particuliers

### 15 Vente en ligne

Bas prix et piètre qualité sur la plateforme chinoise Temu

### 17 En 10 questions

Résilier son bail de façon anticipée

### 18 Caisse maladie

Elles offrent des cadeaux chez Coop ou Migros pour glaner des assurés

### 19 Supercard

Comment Coop vend les données de ses clients à des annonceurs

### 21 Cercueils

Combien coûte le modèle le plus simple?

### 24 Téléphone pliable

Certains écrans de Samsung s'avèrent trop fragiles

### 25 Observatoire des prix

Les écarts se resserrent entre les grands distributeurs

### 32 Trains de nuit

La Suisse romande délaissée

### 33 Pollution à la dioxine

A Lausanne, les résultats inquiètent

## TESTS

### 8 Kebabs

### 22 Pommes

### 26 Pastilles nettoyantes

### 34 Protections urinaires

## COMPARATIF

### 14 Prix des documents officiels

**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

11/23

**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° 12 | Dès le 29 novembre 2023 —

**CHAMPIGNONS SÉCHÉS** De grosses différences dans la qualité**LESSIVES COULEUR** Le rouge vire souvent au rose

—— 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



## Un bon smartphone à moins de 350 fr.

Batterie, robustesse, qualité du son, de la photo et de la vidéo, maniabilité, vitesse... Nos confrères de saldo ont testé trente smartphones, en partenariat avec l'Organisation ICRT, l'International Consumer Research & Testing.

En tête, l'*iPhone 15 Pro Max* et l'*iPhone 15 Pro*, respectivement 1299 fr. et 1189 fr. Le *Fairphone 5* (629 fr.) a été jugé «bon» et obtient, pour la première fois de ce test, une bonne note pour la photo/vidéo. La batterie est son point faible: elle n'a tenu que 29 heures.

Pas besoin de se ruiner pour trouver satisfaction. Trois bons modèles à moins de 350 fr. obtiennent une note presque équivalente aux deux premiers, avec la même mémoire (256 Go) et la même taille que l'*iPhone 15 Pro Max* (6,7 pouces de diagonale):

- Samsung *Galaxy A34 5G*, 321.70 fr.
- Xiaomi *Poco X5 Pro 5G*, 289 fr.
- Xiaomi *Poco X5 5G*, 349 fr.

*lb / ld*

Getty [4]

### TROIS ANS POUR PRONONCER UNE CONTRAVENTION

Mauvaise surprise pour de nombreux automobilistes: près de 6000 amendes ont été notifiées, au début d'octobre, pour des infractions commises à Lausanne, plusieurs mois, voire plus de deux ans auparavant. La Police de la ville explique qu'un problème informatique a retardé ces envois: environ

3000 pour 2021 et 3000 pour 2022.

Les conducteurs fautifs n'échapperont pas à leur sort pour autant. L'infraction n'est en effet pas prescrite. Lorsque l'automobiliste s'expose à une contravention (par exemple pour un feu rouge grillé ou un petit excès de vitesse), l'Autorité a jusqu'à trois ans pour prononcer la sanction.

Les détenteurs des véhicules pris en faute devront donc s'acquitter de la facture. En cas de doute, les photos des cas non encore réglés sont consultables à l'Office de la circulation et du stationnement de Lausanne, indique Sébastien Jost, porte-parole de la Police lausannoise. *sdz*



## Cotisations 3a et réductions de primes

Il reste quelques semaines avant la fin de l'année pour verser sa cotisation au pilier 3a. Mais attention: cette démarche n'aura aucune influence sur le revenu déterminant ouvrant le droit à la réduction de primes de l'assurance maladie. Contrairement à la déclaration d'impôt qui prévoit de soustraire les cotisations 3a du revenu net, tous les cantons, sauf celui du Jura, intègrent ce montant dans leur calculette pour les éventuelles réductions de primes. Concrètement, un assuré qui a versé 2500 fr. dans un compte bancaire 3a en 2023 n'améliorera pas ses chances de remplir les exigences pour prétendre à l'aide cantonale. Cela vaut aussi pour les indépendants. A noter que le coup de pouce est accordé automatiquement en Suisse romande, sauf dans les cantons de Fribourg et de Vaud (*adresses sur bonasavoir.ch* → *Bonus web*). *chr*



### PAS DE PETIT CRÉDIT À LA RETRAITE

Un lecteur retraité de 69 ans domicilié à Marly (FR) n'en revient pas: quand il a voulu contracter un crédit privé de 3500 fr. pour acheter un vélo électrique, la Cembra Money Bank SA n'est pas entrée en matière, au motif qu'il a dépassé l'âge de la retraite! Ce n'est pas une exception: tous les instituts de crédit fixent une limite d'âge variant entre 64 ans (Banque Migros) et 69 ans (Bank-Now) pour déposer une demande d'emprunt. Ils exigent en outre d'être au bénéfice d'un contrat de travail fixe. Cembra suggère, dans ce cas, d'acheter le vélo avec une carte de crédit et de le rembourser par paiements échelonnés... ce qui fait toutefois grimper le taux d'intérêt à 12,95%, alors qu'il varie entre 7,95% et 10,95% pour un prêt classique. L'association Financement à la consommation suisse reste discrète sur les raisons de cette pratique. Et pour cause: les banques n'aiment pas le risque et, passé un certain âge, celui de décéder augmente. Le leasing est en revanche possible à la retraite. *chr*



# Les consommateurs paient les p

**ÉLECTRICITÉ** Les tarifs grimpent pour la deuxième année de suite. Notre enquête montre à quel point les ménages font les frais de la crise énergétique et pourquoi ils paient trop. *Gilles D'Andrès / Laura Drompt*

«**B**elle mascarade», dénonce un lecteur genevois après avoir lu sa facture d'électricité. «Toute l'année, on vous fait croire que vous pouvez baisser votre consommation en changeant vos ampoules et, de l'autre côté, on vous augmente la note de 27%.» Comme lui, de nombreux Romands se révoltent depuis que les tarifs s'envolent.

Les fournisseurs d'électricité se bornent à répéter, dans des brochures aux ménages, que ces hausses sont dues à des facteurs complexes dont ils ne sont pas responsables, au premier rang desquels les prix élevés sur les marchés en raison de la crise énergétique.

*Bon à Savoir* a enquêté. Le contexte difficile à l'échelle européenne n'explique qu'en partie les augmentations de tarifs. Le problème se pose aussi en ces termes: les ménages et les PME sont les seuls à devoir assumer les conséquences de la crise.

De plus, ces mêmes clients ont été surtaxés, des années durant, pour les coûts de production élevés et l'énergie achetée au prix fort. Malgré ces constats, les propositions pour leur venir en aide sont systématiquement balayées sur le plan fédéral. Au contraire! Les Suisses seront bientôt sommés d'investir des milliards de francs dans l'infrastructure électrique.

## 1

### LES BÉNÉFICES AVANT TOUT

Les fournisseurs peuvent renoncer à répercuter l'évolution des coûts sur les ménages, mais ils ne le font que rarement. C'est notamment arrivé pour éviter des hausses astronomiques. Le fournisseur valaisan Oiken a ainsi revu à la baisse son bénéfice pour contenir la hausse des tarifs 2023 qui aurait, sans cela, large-

ment dépassé les +64%. D'autres entreprises ont promis avoir réalisé un effort semblable... tout en dévoilant des bénéfices en forte progression.

La Commission fédérale de l'électricité, l'ElCom, assure encourager les fournisseurs à retenir l'envolée des tarifs. Mais les actionnaires majoritaires, les cantons et les communes, leur assignent des objectifs de rentabilité.

Le fait que les prix de l'électricité sur les marchés de gros européens se soient stabilisés très à la baisse depuis l'été 2022 ne change rien à la donne. Malgré des perspectives optimistes (*voir infographie*), les hausses de tarifs 2024 atteindront en moyenne +18%, grimpant parfois à 30%. Les consommateurs mettront, à nouveau, largement la main au porte-monnaie. Les fournisseurs, eux, encaisseront la marge maximale autorisée par la loi (60 fr. par an et par compteur). Quant aux mastodontes du secteur qui boursicotent leur électricité, ils continueront à engranger des gains faramineux, à l'image des négociants en hydrocarbures.

**Les ménages et PME ont été systématiquement pénalisés durant des années par les méthodes de calcul des prix de l'électricité.**



### Décryptage

## Pourquoi certaines entreprises ont-elles acheté leur électricité si cher?

Il faut voir votre fournisseur d'énergie comme un courtier qui achète une partie de son électricité sur les marchés, explique un spécialiste romand du domaine de l'énergie. *Bon à Savoir* a demandé à cet expert d'expliquer pourquoi les prix augmenteront en 2024, alors que la situation sur le marché international s'est apaisée. En cours d'interview, il vérifie le cours de l'électricité sur les marchés: 12.3 ct. d'euros au kWh selon un indice allemand, soit 11 ct. par kWh en francs suisses.

«Personne n'a acheté l'ensemble de son énergie à 53 ct. le kWh lors du pic de 2022», rassure notre source. Pas toute l'énergie, certes. Mais une partie: car certaines

firme ont fait des achats à court terme, au dernier moment, durant l'été 2022, juste avant d'annoncer leurs tarifs pour l'année suivante. Stratégie perdante, qui s'est ressentie dans les factures des ménages.

Par ailleurs, les tarifs augmenteront en partie l'an prochain parce que certaines entreprises voient leurs contrats à long terme, échelonnés sur plusieurs années, prendre fin. Il faut les renégocier à de nouvelles conditions, moins favorables. Enfin, des disparités entre les fournisseurs d'électricité s'expliquent par la source de l'énergie: certains bénéficient de peu de production propre, voire aucune. Leurs tarifs sont particulièrement dépendants des acquisitions.

# 2 Mots cassés

## LES MÉNAGES ONT TROP PAYÉ

Des années durant, les particuliers ont été surfacturés. Le fait est reconnu et relevé dans un document de l'Office fédéral de l'énergie (OFEN), publié fin septembre. Il a été permis par la révision du calcul du «prix moyen» au Parlement, une première fois en 2016, puis en 2019. Ces changements ont mené à «des subventionnements croisés» et «distorsions qui pénalisent systématiquement les clients captifs», relève l'OFEN. En cas de prix bas sur les marchés, les fournisseurs ont pu facturer les coûts de leur propre production – plus élevés – aux ménages et aux PME. En cas de prix élevés, ils ont pu répercuter sur eux une part plus importante des achats coûteux réalisés sur les marchés.

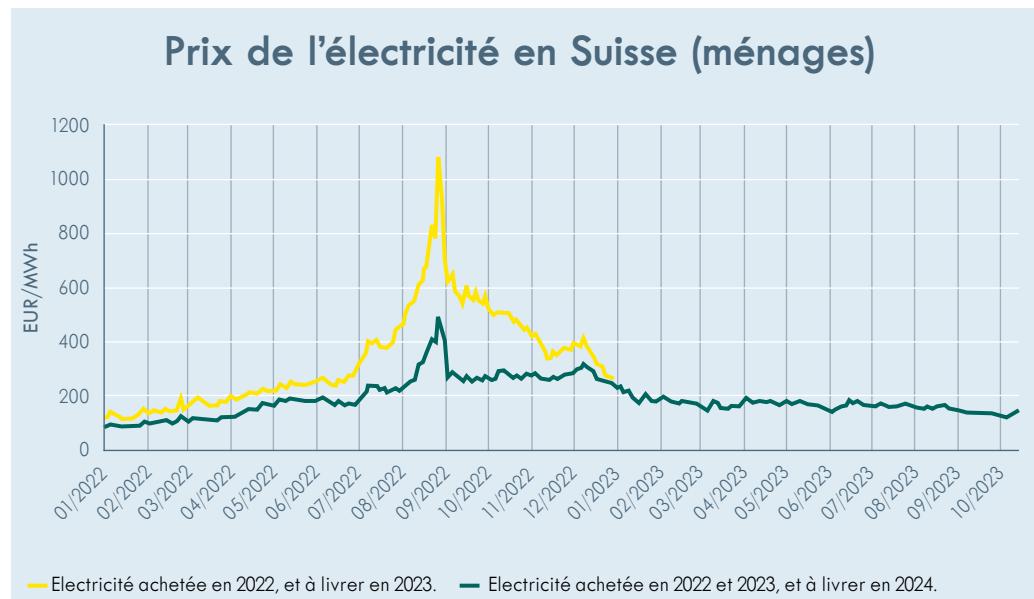
Preuve de ces inégalités de traitement, la nouvelle révision de la loi relative à un approvisionnement en électricité sûr, qui devrait entrer en vigueur en 2024, mettra la méthode du «prix moyen» au rancart, au profit de portefeuilles clairement séparés entre, d'un côté, les ménages et les PME et, de l'autre, les gros clients des fournisseurs d'électricité. *Bon à Savoir* a rencontré plusieurs élus, des commissions de l'énergie du Conseil national et du Conseil des Etats, qui se félicitent des corrections entérinées.

La nouvelle loi imposera aussi des exigences relatives aux achats d'électricité sur les marchés européens afin de réduire les risques et, partant, les fluctuations des tarifs des ménages. Ceux-ci ont dû supporter financièrement, ces dernières années, des stratégies risquées d'achats à court terme (*lire notre «Décryptage»*). Les fournisseurs d'électricité devraient désormais être tenus de diversifier et de structurer leurs acquisitions sur plusieurs années.

## 3

### DES CORRECTIFS, MAIS AUCUNE MESURE

Mauvaise nouvelle: les ménages ne verront probablement pas



### Zoom

## Clés de lecture, en quatre questions-réponses

→ **Pourquoi ne puis-je pas choisir un fournisseur d'électricité avec des tarifs moins chers?**  
Ménages et PME évoluent sur le marché de l'électricité dit «captif», appelé aussi «approvisionnement de base»: il est destiné aux clients consommant moins de 100 000 kilowattheures (kWh) par an (un ménage en consomme en moyenne 4000). Au-delà de 100 000 kWh, on est sur le marché libre. A l'inverse des ménages, ces gros clients peuvent choisir leur fournisseur.

→ **Est-ce que mon fournisseur peut engranger des bénéfices illimités sur mon dos?**  
Non. La Commission fédérale de l'électricité (ElCom) fixe une valeur seuil et un maximum pour les frais d'administration et de distribution annuels du marché de base, limitant les marges des fournisseurs (75 fr. par an et par compteur, 60 fr. dès 2024). Le gros de leurs bénéfices provient du marché libre ou d'autres activités économiques.

→ **Environ 80% du mix électrique provient du renouvelable suisse. Pourquoi les tarifs sont-ils influencés par les prix du marché européen?**  
Le prix de revient s'applique au courant produit par un fournisseur et consommé dans son réseau de base. Sans quoi, c'est le prix du marché qui s'applique. Or, les entreprises qui produisent le courant sont souvent différentes de celles qui le distribuent. Le gros de la production passe donc par le marché suisse, dont les prix s'alignent avec ceux des marchés européens, influencés par le gaz et le charbon.

→ **Comment économiser sur sa facture en profitant des heures creuses?**  
Nombre de fournisseurs proposent le tarif double. Les locataires doivent s'équiper d'un compteur double avec un prix distinct pour les heures pleines (jour) et creuses (nuit). L'accord du propriétaire est requis. Les économies pour un ménage moyen vont de 20 fr. par an (20% de consommation la nuit) à 200 fr. (60%).

les tarifs diminuer. Car la Suisse va devoir investir plusieurs milliards de francs pour assurer son approvisionnement énergétique, avertissent les spécialistes à Berne, tous bords politiques confondus. L'infrastructure hydraulique et le réseau permettant de transporter l'énergie sont vieillissants, tandis que la demande croît.

En parallèle, toutes les initiatives cherchant à amoindrir la facture sont refusées. Propositions de baisse de la TVA ou

chèques-énergie comme solutions, même temporaires, ne trouvent pas grâce aux yeux du Conseil fédéral ou de la majorité du Parlement.

La réforme la plus modérée allant dans le sens des ménages était la baisse programmée du taux WACC (qui rémunère les fournisseurs d'électricité pour les capitaux investis dans le réseau électrique). Le Surveillant des prix, qui dénonce les bénéfices excessifs des exploitants du réseau, avait recommandé cette

réduction au Conseil fédéral. Mais le gouvernement a pris la voie inverse. Le taux WACC progressera de 3,83% à 4,13%.

Cette hausse ne représente «que» 5.40 fr. par facture et par ménage en moyenne. Mais il s'agit tout de même d'un surcoût de 65 millions de francs par an. Qui contribueront à augmenter encore les avoirs des fournisseurs d'électricité «afin de garantir la sécurité des investissements à long terme dans un contexte de marché incertain».

# Mauvaise hygiène dans les

**RESTAURATION** Dans plus d'un kebab sur deux de notre échantillon, le nombre de bactéries était supérieur à la valeur limite. Avec, pour potentiel effet, des troubles digestifs. *Sabine Rindlisbacher / bas*

**L**'un des vendeurs de kebabs a réagi avec colère au mauvais résultat du laboratoire: il déclare ne pas connaître les bactéries mentionnées et avoir «corrigé certaines choses» depuis la dernière visite des autorités sanitaires. D'autres propriétaires de kebabs étaient également en colère lorsqu'ils ont appris les résultats du laboratoire. Rien d'étonnant à cela: 12 des 21 kebabs analysés présentaient beaucoup trop de bactéries, notamment en Suisse Romande.

Bon à Savoir a acheté trois kebabs, avec légumes crus et sauce cocktail, à Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Lucerne, Saint-Gall et Zurich. La viande pouvait être du bœuf, du veau, de l'agneau ou du poulet. Un laboratoire a analysé la présence de bactéries dans ces sandwiches.

Une bonne nouvelle: aucun kebab ne contenait de germes résistants aux antibiotiques, de listeria, de salmonelles ou de staphylocoques. Dans neuf restaurants, l'hygiène était d'ailleurs correcte. Mais aucun des établissements romands visités ne peut se targuer de ce bilan: les six kebabs commandés à Genève et Lausanne contenaient trop de bactéries.

**INGRÉDIENTS PAS ASSEZ FRAIS**  
Dans onze kebabs, une partie des ingrédients n'était plus fraîche. C'est ce que montre le nombre total de germes. Selon les directives de la branche de la restauration suisse, les kebabs ne devraient pas contenir plus de 10 millions de colonies de bactéries par gramme. Or, six kebabs de Genève, Lausanne, Saint-Gall et Zurich contenaient plus de 30 millions de colo-

nies bactériennes par gramme. Un nombre total élevé de germes signale, en général, des erreurs lors de la transformation, des surfaces de travail malpropres, un stockage trop long, une cuisson ou une chaîne du froid insuffisante. Les kebabs fortement contaminés sont peu appétissants et provoquent des troubles digestifs.

Dans cinq kebabs, le laboratoire a trouvé trop d'agents pathogènes, donc capables de provoquer des maladies. Chez Ephèse Kebab à Lausanne et au Kebab Club à Saint-Gall, il s'agissait de la bactérie *Bacillus cereus*. Elle produit des toxines qui ne sont pas détruites lorsqu'elles sont chauffées. Celles-ci peuvent provoquer des vomissements et des diarrhées. *Bacillus cereus* se multiplie lorsque, par exemple, on maintient la viande

au chaud, mais à des températures trop basses pour tuer les germes. La Société allemande d'hygiène et de microbiologie fixe la valeur limite de *Bacillus*

*cereus* à 100 colonies de bactéries par gramme de kebab – les produits de Lausanne et de Saint-Gall en avaient trois fois plus.

## DES GERMES FÉCAUX DANS DES KEBABS DE SAINT-GALL

L'Alpen Dedi de Saint-Gall a servi des kebabs contenant la bactérie *Escherichia Coli*. Les directives de la branche de la gastronomie suisse fixent une valeur limite de 100 colonies par gramme pour cette bactérie intestinale. Le kebab Dedi des Alpes contenait plus de sept fois plus de bactéries intestinales. Certaines variantes peuvent provoquer des maladies dangereuses telles que de graves intoxications alimentaires.



**BACTÉRIES** Les kebabs fortement contaminés peuvent provoquer des troubles digestifs.

# kebabs

Dans deux établissements romands, les kebabs contenaient de grandes quantités de levures. Cela signifie que, au moins une partie des ingrédients était avariée.

Plusieurs restaurateurs ont réagi à ces résultats en indiquant que les contrôles cantonaux des denrées alimentaires n'avaient rien révélé de négatif. City Point, à Bâle, déclare: «Nous allons repérer le point faible et y remédier.»

L'enseigne zurichoise Mit & orne a pris l'avertissement au sérieux et explique: «Nous avons nous-mêmes envoyé des échantillons au laboratoire après l'échantillonnage de Bon à Savoir. Toutes les valeurs étaient très bonnes.»

Ali Baba Kebab à Genève se dit choqué par ces résultats. «Tout est frais et fait maison.» Le responsable d'Istanbul Kebab à Lausanne affirme qu'aucun client ne s'est jamais plaint. Chez Ali Haydar Kebab, à Genève, les contrôles d'hygiène officiels n'auraient «révélé aucun problème».

## CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

- La viande doit être bien cuite, les légumes doivent être réfrigérés et avoir l'air frais.
- Observer si le travail est effectué dans des conditions d'hygiène irréprochables. Le comptoir, les sols et le mobilier doivent paraître propres.

En détail

## Les critères du test

Le 6 septembre 2023, Bon à Savoir a acheté 21 kebabs aux légumes et à la sauce cocktail. Les échantillons ont ensuite été transportés, réfrigérés, dans un laboratoire alimentaire. Les experts ont déterminé le nombre total de germes par échantillon et ont recherché les levures, Escherichia Coli, Bacillus cereus, staphylocoques, Listeria, salmonelles et les germes résistants aux antibiotiques (ESBL). L'évaluation se base sur le *Guide des bonnes pratiques dans l'hôtellerie et la restauration (GVG)* ainsi que sur les *Valeurs indicatives et d'avertissement pour les sandwichs* de la Société allemande d'hygiène et de microbiologie

## Nombre de germes dans les 21 produits analysés

Acheté auprès de	Canton	Prix payé	Nombre total de germes <sup>1</sup>	Escherichia Coli <sup>2</sup>	Bacillus cereus <sup>3</sup>	Levures <sup>4</sup>
Sam's Pizza Land, Welle 7, Gare de Berne	BE	10.50 fr.	35 000	<10	<100	<1000
Bern Kebab, Schauplatzgasse 39, Berne	BE	12 fr.	82 000	<10	<100	<1000
Seven Spices, Place de la Gare 10, Berne	BE	12 fr.	270 000	<10	<100	<1000
New Point, Winkelriedstrasse 47, Lucerne	LU	11 fr.	330 000	<10	<100	<1000
Little Istanbul, Rathausquai 10, Lucerne	LU	13.50 fr.	400 000	<10	<100	<1000
Gazi Restaurant & Take Away, Bahnhofstrasse 10, Saint-Gall	SG	12 fr.	840 000	<10	<100	<1000
Migros, Take Away Bahnhof Basel, Bâle	BS	10.90 fr.	2 200 000	<10	<100	<1000
Ayverdi's, Badenerstrasse 415, Zurich	ZH	15.50 fr.	<1000	<10	100	<1000
Inseli, Inselquai 10, Lucerne	LU	9 fr.	260 000	<10	<100	<1000
Kebab Boulevard, Boulevard de Grancy 42, Lausanne	VD	11 fr.	11 000 000	20	<100	1000
Victoria Brezelbäckerei, Stadelhoferstrasse, Zurich	ZH	10 fr.	13 000 000	<10	<100	26 000
City Point Basel, Kohlenberg 5, Bâle	BS	11 fr.	24 000 000	<10	<100	1000
Kebap Point, Aeschenplatz 2, Bâle	BS	10 fr.	28 000 000	<10	<100	7000
Ali Baba Kebab, Rue de Lausanne 65, Genève	GE	13.90 fr.	<30 000 000	10	<100	6000
Ali Haydar Kebab, Rue de Lausanne 26, Genève	GE	12 fr.	<30 000 000	20	<100	5500
Mit & ohne, Badenerstrasse 248, Zurich	ZH	14.50 fr.	<30 000 000	10	100	8000
Istanbul Kebab, Rue du Petit-Chêne 36, Lausanne	VD	11 fr.	<30 000 000	20	<100	3 000 000
Istanbul Kebab, Rue du Mont-Blanc 21, Genève	GE	13 fr.	23 000 000	10	<100	4 400 000
Ephèse Kebab, Rue Neuve 4, Lausanne	VD	12 fr.	130 000	<10	300	<1000
The Kebab Club, Poststrasse 26, Saint-Gall	SG	13 fr.	<30 000 000	<10	300	<1000
Alpen Dedi, Marktplatz 11, Saint-Gall	SG	13 fr.	<30 000 000	720	<100	<1000

Achat le 6 septembre 2023, commande d'un kebab avec légumes et sauce cocktail.

**Vert** = la valeur limite n'a pas été dépassée. Le produit est de bonne qualité. **Rouge** = la valeur limite a été dépassée. La qualité du produit est insuffisante.

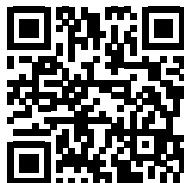
Germes mesurés: nombre d'unités formant des colonies par gramme (UFC/g).

<sup>1</sup> Valeur limite: 10 000 000 UFC/g. <sup>2</sup> Valeur limite: 100 UFC/g. <sup>3</sup> Valeur limite: 100 UFC/g. <sup>4</sup> Valeur limite: 100 000 UFC/g.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

# 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 plate-forme de la Confédération RecallSwiss. Vous les retrouvez également sur notre site [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch) Geneviève Comby



## Alertes octobre 2023



### Gazéificateur

**Marque:** Brita

**Points de vente:** Revendeurs (Coop, Migros, Fust, Interdiscount, etc.)

**Produit:** soda TRIO et soda TRIO pro

**Risque:** Rupture lors de la gazéification et blessures par des éclats

**Conseil:** Ne plus utiliser la bouteille en verre avec ces gazéificateurs et contacter Brita pour le remplacement du dispositif au 041 932 42 10 ou à [info-cpd@brita.net](mailto:info-cpd@brita.net)



### Pédaliers pour vélos de route

**Marque:** Shimano

**Points de vente:** Magasins de vélo revendeurs Shimano

**Produit:** Hollowtech II à 11 vitesses DURA-ACE et ULTEGRA (modèles FC-6800, FC-R8000, FC-9000, FC-R9100, FC-R9100P produits entre le 1<sup>er</sup> juin 2012 et le 30 juin 2019)

**Risque:** Les couches du pédalier peuvent se détacher et causer des chutes ou des accidents

**Conseil:** S'adresser à un revendeur pour vérification. Remplacement du produit gratuit



### Pois chiches

**Marque:** Alnatura

**Points de vente:** Denner, Migros

**Produit:** pois chiches en bocal, 330 g, lot L0322 avec 14 à la fin (L0322/...14)

**Risque:** Le produit peut contenir des morceaux de verre

**Conseil:** Ne pas consommer ce produit, le rapporter dans un point de vente contre remboursement ou contacter le service client au 0848 99 66 33



### Cordes d'escalade

**Marque:** Simond

**Points de vente:** Decathlon

**Produit:** Seil Edge 9mm x 80m et Seil Edge 9mm x 100m

**Risque:** Usure brusque de la gaine des cordes avec danger de chute

**Conseil:** Ne plus utiliser le produit, le rapporter dans une filiale Decathlon pour remboursement

# Les labels et leurs produits

## VIANDE DE PORC

Les grands distributeurs vendent des produits labellisés censés provenir d'élevages respectueux des animaux. Mais est-ce toujours bien le cas? Notre enquête montre que les contrôles pour les porcs IP-Suisse sont lacunaires depuis trois ans. Daniel Mennig/ seb

Les consommateurs qui veulent acheter de la viande provenant d'élevages respectueux des animaux doivent mettre le prix. Chez Coop, par exemple, l'émincé de porc de production conventionnelle coûte 1.50 fr. les 100 grammes. Avec le label Naturafarm, le prix monte à 2.40 fr., soit 60% de plus. La majoration est similaire chez Migros et Denner pour les produits affichant le logo «coccinelle», emblème du label IP-Suisse.

La viande de porc Naturafarm et celle estampillée de la coccinelle proviennent, toutes les deux, d'animaux élevés dans des porcheries certifiées IP-Suisse. C'est aussi le cas pour les barquettes portant des labels moins connus, comme Nature Suisse d'Aldi et Agri Natura de Volg.

En vertu des directives IP-Suisse, ces cochons sont censés être mieux lotis que le minimum exigé par la loi. Ils bénéficient, notamment, d'un peu plus d'espace pour se coucher et se promener. Mais la différence est minime: un porc IP-Suisse de 70 kilos doit disposer de 0,6 m<sup>2</sup> de surface de repos dans la porcherie, au lieu des 0,5 m<sup>2</sup> exigés par la loi. En outre, l'animal doit pouvoir se déplacer à l'extérieur sur une aire bétonnée.

# s ne tiennent pas messes



**PRIX** Les grands distributeurs vendent la viande de porc labellisée à des prix très élevés.

## DES DONNÉES FIABLES MANQUAIENT

En 2021, la Protection suisse des animaux (PSA) a été chargée de vérifier le respect des directives. Il s'agissait d'effectuer une brève inspection annuelle de chaque producteur. Nos recherches montrent que la PSA a été dépassée dès le début par le contrôle des 1600 exploitations concernées, qui représentent près d'un tiers des porcheries du pays. En fait, les contrôleurs n'ont pas été en mesure de déterminer rapidement si chaque porc bénéficiait d'une place suffisante, car ils ne disposaient pas de données de base fiables, comme les surfaces exactes au sol. Ils ont donc été contraints de les mesurer manuellement.

Ce travail n'est toujours pas terminé près de trois ans plus tard. Selon la PSA, les données

de 177 exploitations manquent encore. Elle est aussi en difficulté avec le rythme des contrôles: plus de 800 producteurs porcins n'avaient toujours pas reçu leur visite annuelle au début du mois de septembre. La PSA n'a pas souhaité commenter cette situation. Elle ne fournit pas non plus de chiffres sur le nombre d'infractions sanctionnées chaque année, mais admet seulement avoir du retard dans la mesure des surfaces, qui nécessite beaucoup de temps. Un manque passager de personnel n'a pas amélioré la situation.

## LES GRANDS DISTRIBUTEURS CACHENT LES DÉFAUTS

En résumé: la Protection suisse des animaux contrôle les porcheries depuis 2021, mais elle ne sait toujours pas le nombre de porcs qui peuvent

être détenu dans certaines exploitations. Les grands distributeurs ne le disent pas aux consommateurs, ce qui ne les empêche pas de faire la promotion de cette viande labellisée et de la vendre à des prix très élevés, avec la prétendue garantie que le respect des prescriptions est vérifié, chaque année.

Coop, Migros et Aldi réfutent ces accusations et affirment que les exploitations IP-Suisse sont inspectées correctement. Volg rejette la responsabilité sur l'Association IP-Suisse, qui est chargée du respect des directives et des contrôles.

Dans un document interne datant du mois de juillet, IP-Suisse critique le travail de la

PSA. Le texte, dont nous possérons une copie et qui concerne les années 2021 et 2022, précise: «Les parties sont conscientes que, jusqu'à présent, le nombre

de contrôles convenu n'a jamais été entièrement atteint dans aucune des périodes d'inspection.» IP-Suisse nous a prétendu

le contraire. Selon l'Association, les procédures liées à la production porcine se sont déroulées sans faille jusqu'à présent.

Pourtant, la direction de IP-Suisse a retiré le mandat d'inspections à la PSA en septembre. A l'avenir, c'est la société Kul/Carea-Qualinova qui effectuera les visites annuelles des porcheries.

**«Le nombre de contrôles convenu n'a jamais été entièrement atteint.»**



## L'agence immobilière Neho passe la barre des 5'500 clients

L'immobilier a profondément changé au cours des dernières années, notamment via l'utilisation d'internet. Neho, l'agence immobilière sans commission, a parfaitement saisi cette opportunité pour offrir à ses 5'500 clients une nouvelle expérience où la relation entre le propriétaire vendeur et l'agent reste au cœur du processus de vente, mais pour un forfait de 12'000 francs. Entretien avec Frédéric Frachon, expert en immobilier de Neho.

**Bonjour, M. Frachon, pouvez-vous nous expliquer comment l'agence Neho se différencie des agences dites "traditionnelles"?**

Fondamentalement, mon travail est le même que dans une agence traditionnelle. Mon quotidien consiste à rencontrer des propriétaires, évaluer des biens se situant dans une zone que je connais parfaitement, trouver les acheteurs,

et vendre les biens qui me sont confiés au meilleur prix. La différence majeure vient du fait que chez Neho, les agents locaux sont soutenus par une équipe solide et des outils digitaux qui simplifient les processus récurrents du métier de courtier. Ce soutien du digital, ainsi que le volume important de biens vendus chaque mois nous permet de revoir notre marge à la baisse et de proposer un prix fixe de CHF 12'000.

**Le digital occupe-t-il une part importante du processus de vente chez Neho ?**

L'expertise humaine est et restera toujours au centre de notre service. La rencontre et les échanges avec mes clients est du reste la partie de mon travail que je préfère. La digitalisation des processus administratifs est uniquement là pour nous aider à mieux faire notre travail. Ces outils nous permettent à nous les agents

de gagner en temps et en efficacité. Nous avons ainsi davantage de temps pour interagir avec nos clients, et pour nous occuper de la vente proprement dite.

**"L'expertise humaine est et restera toujours au centre de notre service."**

**Quelle est la valeur ajoutée apportée par Neho ?**

Tout d'abord, je pense que le fait de payer un forfait compétitif de seulement CHF 12'000 au lieu de 3% en moyenne de la valeur de votre bien est un avantage majeur. Deuxièmement, notre base d'acheteurs. En tant que leader du marché, nous proposons de nombreux biens à la vente chaque mois. Ces biens génèrent de l'intérêt auprès d'un grand nombre d'acheteurs potentiels qui sont ainsi répertoriés dans une base de données en fonc-

tion du type de bien recherché et de la région. Lorsque nous proposons un bien à la vente, nous commençons par le proposer à notre base d'acheteurs. Cela nous permet de générer très rapidement de l'intérêt et ainsi créer de la compétition entre les acheteurs et d'augmenter potentiellement le prix de vente. Enfin, parmi les autres valeurs ajoutées apportées par Neho, je signalerai la qualité de l'évaluation du bien. Nous déterminons avec précision des prix de vente d'une part grâce à l'expérience des courtiers, mais aussi grâce à l'utilisation des nombreuses données de marché.

**Alors pourquoi vendre sa propriété avec Neho ?**

Je suis convaincu que Neho offre une combinaison parfaite de l'expérience humaine et des forces du digital. Avec son forfait fixe qui a déjà convaincu plus de 5'500 clients, je pense que ce modèle est le plus juste et le plus adapté. C'est pour moi l'agence qui apporte la meilleure solution aux problématiques que peuvent rencontrer les vendeurs.

**neho**

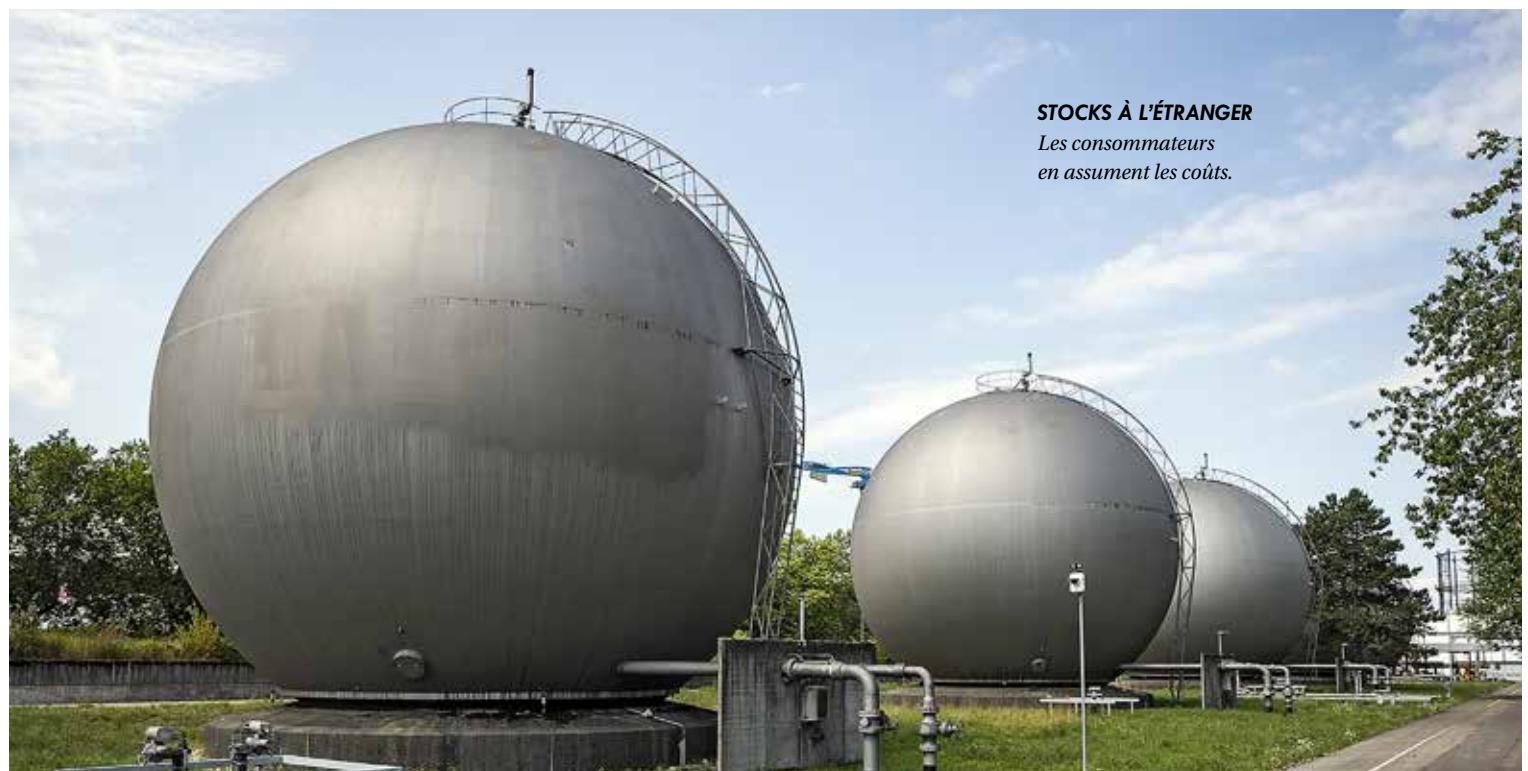
BE 031 528 05 00  
FR 026 588 08 00  
GE 022 518 82 82  
NE 032 580 04 00  
VS 027 588 09 90  
VD 021 588 14 14  
JU 032 580 04 00



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

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

# Réserves de gaz facturées aux clients



Keystone

**ÉNERGIE** Les ménages ont vu apparaître une «taxe de garantie» sur leur facture de gaz. Or, il ne s'agit pas d'une taxe officielle. Décryptage.

Jocelyn Daloz / Markus Fehlmann

«**T**axe de garantie». Le terme pourrait faire penser à une taxe officielle. Il figure depuis un an sur la facture de gaz de nombreux ménages. Il s'agit, en réalité, de coûts que les fournisseurs répercutent sur leurs clients. Les ménages paient, actuellement, en moyenne 74% de plus qu'il y a trois ans. Depuis l'année dernière, les fournisseurs ont ajouté à cette augmentation une «taxe de garantie». Celle-ci est perçue d'octobre à avril et varie selon les régions. Le supplément perçu jusqu'en avril 2023 était relativement modeste en Suisse romande, soit à peu près 15 francs pour un ménage-type

avec une consommation annuelle d'environ 20 000 kilowattheures (kWh). Le Jura fait figure d'exception, puisque le surcoût se situe aux alentours des 74 francs. En Suisse centrale, la taxe a coûté 81 francs supplémentaires, aux ménages pour l'hiver 2022-2023.

Le terme interroge. «Taxe de garantie» suggère qu'il s'agit d'une taxe étatique, comme la taxe sur le CO<sub>2</sub>. Or, c'est faux. Il s'agit de coûts répercutés par les fournisseurs de gaz aux ménages.

Depuis le début de la guerre en Ukraine, le Conseil fédéral craint une pénurie de gaz. Il a donc décidé de stocker des réserves à l'étranger. Il a donné un mandat en conséquence aux cinq exploitants de réseaux gaziers régionaux: Gasverbund Mittelland, Erdgas Zentral-schweiz, Erdgas Ostschweiz, Gaznat en Suisse romande et les Aziende Industriali di Lugano. Les coûts ont été répercutés par ces cinq entreprises aux fournisseurs locaux, qui les ont, à leur tour, rabattus sur les ménages et les entreprises.

## REPORT PAS IMPOSÉ

Sur la facture des clients, ce transfert de coûts a été nommé «taxe». Un terme trompeur: l'Office fédéral pour l'approvisionnement économique du pays confirme en effet à *Bon à savoir* qu'il «ne s'agit pas d'une taxe de garantie prélevée par la Confédération».

Cela n'empêche pas des fournisseurs romands d'employer ce terme: Viteos (Neuchâtel) parle de «taxes gouvernementales» et ne mentionne pas même le montant dans la facture. Regiogaz, de Delémont, estime ne pas avoir eu le choix, la taxe ayant été prélevée par leur fournisseur.

Or, la Confédération n'impose pas la répercussion des coûts du stockage du gaz sur les clients. Elle ne l'interdit pas non plus.

Les fournisseurs de gaz se portent bien sur le plan économique. Ils n'ont pas besoin de faire porter ces coûts à leurs clients: le gaz est acheté sur les marchés européens par des entreprises comme Swiss Energy

Trading AG. L'année dernière, cette dernière a augmenté son bénéfice net de 2,5 millions à 59 millions de francs. La société appartient au Gasverbund Mittelland, à Gaznat et à Erdgas Zentral-schweiz, qui appartiennent à leur tour à des fournisseurs locaux et donc aux pouvoirs publics. Gaznat appartient entièrement à des entreprises publiques, dont 37% aux Services Industriels de Genève et 26% à la Commune de Lausanne.

## REMBOURSEMENT DES FRAIS ENCAISSÉS EN TROP

Bonne nouvelle: la douceur de l'hiver passé permettra des réductions à la «taxe de garantie». Dans l'est de la Suisse, les consommateurs se verront même rembourser un tiers des montants encaissés l'année dernière. En Suisse romande, la taxe ne sera pas prélevée du tout pour cet hiver. Elle restera inchangée pour les cantons comme Berne ou l'Argovie ainsi que le Jura.

# Des émoluments souvent trop coûteux

## ADMINISTRATION

Il est devenu courant de devoir payer 25 fr. pour une attestation de domicile dans sa commune. Certains permis de conduire ou de circulation sont aussi surfacturés. *Gilles D'Andrèes*

**D'**une ville à l'autre, les émoluments perçus pour certains papiers varient du simple au triple. *Bon à Savoir* a recherché les tarifs de deux documents pour chacun des chefs-lieux romands, ainsi qu'à Bienne. Le coût d'une attestation de domicile, l'une des pièces les plus souvent requises par les administrations, a grimpé. En quinze ans, il a triplé à Delémont, a doublé à Lausanne et s'est renchéri de moitié à Bienne. A l'époque, seule Genève délivrait des attestations pour 25 fr., contre trois des villes du comparatif aujourd'hui (*voir tableau*).

Mais pourquoi ces tarifs ont-ils autant augmenté? «C'est devenu plus cher, car établir ces attestations sans arrêt nous prend énormément de travail et de temps», affirme une employée du Contrôle des habitants lausannois. Quant à la ville de Bienne, où l'on paie plus cher pour les demandes en ligne qu'au guichet, elle souligne que les émoluments de base sont alignés sur la moyenne des villes bernoises. Il est intéressant de constater qu'en



**INTERNET** Le prix n'est pas toujours indiqué en ligne. Les villes et cantons de Fribourg, Genève et Neuchâtel sont les plus transparents.

depuis quelques années, il est possible de savoir quels offices cantonaux couvrent ou non leurs coûts, et possèdent une marge pour réduire leurs tarifs.

D'après des données de 2022, les recettes des services des automobiles bernois et genevois excèdent les coûts, alors que les émoluments perçus demeurent élevés en comparaison intercantionale. Si l'office genevois a déjà abaissé ses tarifs au cours des dernières années, il lui reste encore de la marge. Quant aux prix dans le Jura, ils sont les plus élevés. Mais, comme pour Neuchâtel, l'Office de la circulation peine à couvrir ses coûts. Vaud et le Valais pourraient aussi mieux répercuter leurs avantages financiers.

## STATU QUO POUR LA CARTE D'IDENTITÉ

Les tarifs des papiers concernant l'identité, l'état civil (acte de mariage, certificat de naissance, acte d'origine, etc.) et la justice (attestation de non-poursuites, extrait du casier judiciaire) sont les mêmes dans tout le pays, parce que fixés par la Confédération. Celle-ci ne fait pas non plus office d'exemple en la matière: l'an dernier, Monsieur Prix conseillait au gouvernement de baisser de 5 fr. (à 60 fr.) le prix d'une carte d'identité adulte, qui ne devrait pas coûter plus du double de la carte enfant (30 fr.), la durée de validité étant double mais les coûts de production identiques. Ces recommandations sont restées lettre morte.

parallèle, les tarifs pour établir un certificat de vie n'ont pas bougé depuis quinze ans. Ces papiers prouvant l'existence d'une personne, bien moins souvent requis que les attestations de domicile, ont stagné à 5 fr. ou 10 fr. (à 15 fr. à Bienne).

Pour le Surveillant des Prix, bon nombre de documents officiels peuvent être établis par les communes en quelques clics, avec une charge de travail minime. C'est le cas des certificats, attestations ou autorisations. Se fondant sur une observation des tarifs dans les chefs-lieux des 26 cantons, Monsieur Prix recommandait, en 2020, de ne pas faire

payer plus de 20 fr. pour ces papiers. Certaines communes ont encore des efforts à fournir.

## BERNE ET GENÈVE APPELÉS À AGIR

*Bon à Savoir* s'est également intéressé aux tarifs des offices cantonaux de la circulation, pour des permis de conduire et de circulation notamment. Comme pour les communes, les écarts dépendent en partie de l'organisation interne propre à chaque administration. Grâce à la transparence accrue faite sur le financement par les émoluments, via l'Administration fédérale des finances (AFF)

## Les émoluments changent au gré des villes<sup>1</sup>

	BIENNE	FРИBOURG	GENÈVE	DELÉMONT	NEUCHÂTEL	LAUSANNE	SION
Attestation de domicile	20 fr. (26 fr. en ligne)	10 fr.	25 fr.	15 fr.	10 fr.	25 fr. (20 fr. en ligne)	10 fr.
Certificat de vie <sup>2</sup>	15 fr.	10 fr.	5 fr.	5 fr.	10 fr.	5 fr.	5 fr.
Permis de conduire international (pour 3 ans)	45 fr.	25 fr.	30 fr.	45 fr.	40 fr.	30 fr.	40 fr.
Permis de conduire (du permis bleu au format carte de crédit)	45 fr.	35 fr., envoi inclus	45 fr.	71 fr.	40 fr.	45 fr.	53.50 fr.
Nouvelle immatriculation (carte grise + plaques) <sup>3</sup>	100 fr.	90 fr.	110 fr.	131 fr.	75 fr.	105 fr.	124.50 fr.

<sup>1</sup> Prix indiqués pour des citoyens suisses et hors frais d'envoi, sauf indication contraire.

<sup>3</sup> Prix indiqués hors impôts sur les véhicules.

<sup>2</sup> Lorsque le document est établi par la commune (il s'agit parfois d'un simple timbre).



**FIABILITÉ** Des objets commandés sur ce site se sont avérés inutilisables, voire dangereux.

# Sur Temu, de nombreux produits inutilisables ou dangereux!

**INTERNET** La plateforme en ligne vend toutes sortes de produits à des prix dérisoires. Notre enquête montre qu'il faut s'attendre à de mauvaises surprises. *Vanessa Mistric / os*

De la bague de fiançailles à 1.78 fr. à la veste de pluie à 10 fr. en passant par la smartwatch à 14.97 fr., la plateforme de vente en ligne Temu propose un vaste choix de produits. Ses milliers d'articles bon marché sont originaires de Chine et apparaissent tant sur les réseaux sociaux que dans les recherches sponsorisées de Google.

Temu ne vend pas directement, mais présente, sur sa plateforme, les marchandises d'autres commerçants. Le site n'est pas responsable des descriptions des produits, de leur livraison ou encore de la qualité de la marchandise.

Nous avons sélectionné un échantillon de 30 articles (électronique, cosmétiques, produits d'hygiène, vêtements, bijoux, accessoires de maison et ustensiles de ménage). Notre enquête le montre: impossible de se fier aux indications accompagnant les produits ni aux évaluations fournies par la plateforme. Dans

certains cas, les fabricants ne respectent pas les normes de sécurité les plus élémentaires.

## LA PREUVE EN QUATRE

### EXEMPLES:

1. Un *mini-épilateur portable* à 2.67 fr. promet une «épilation sans douleur» et des «matériaux de haute qualité». Selon Temu, plus de 16 000 clients ont fait l'éloge de l'appareil, lui attribuant 4 étoiles sur 5. Dans une vidéo publicitaire, une personne fait la démonstration de l'épilation de ses jambes, apparemment sans effort et en quelques secondes. Nous avons testé l'appareil pendant trois minutes sur plusieurs parties de la jambe, comme décrit dans le mode d'emploi. Résultat: d'importantes rougeurs et une irritation de la peau, mais pas un seul poil enlevé!
2. Une *housse étanche pour téléphone portable*, vendue

0.88 fr. et auréolé de 5 étoiles: la housse est décrite comme «entièremment étanche». Pourtant, après seulement 5 minutes en immersion, de l'eau a pénétré dans la coque présumément imperméable!

3. Une *smartwatch de sport pour homme et femme*, vendue 14.97 fr., avec une évaluation de 4 étoiles. Selon Temu, la montre permet de surveiller la température corporelle, la tension artérielle et le pouls. Nous avons testé ces fonctions. Les valeurs étaient certes affichées pendant la course, mais n'étaient pas enregistrées ensuite. De plus, l'affichage de l'heure n'était pas correct: lorsque nous avons reçu la montre de Chine, elle indiquait deux minutes de retard et, quelques jours plus tard, huit minutes. L'affichage de la température extérieure n'était pas correct non plus.
4. Un *paquet cadeau pour enfants*, vendu 3.14 fr., gratifié de 4 étoiles: le paquet-surprise contenait des jouets dont les petites pièces, en

caoutchouc, peuvent se détacher. Les enfants peuvent les avaler et s'étouffer avec elles.

Sur les 30 articles de l'échantillon, quelques-uns se sont avérés à peine utilisables: un *papier peint mural amovible* à 3.98 fr. a pu être posé sans problème, mais a laissé des traces sur le mur. Une paire d'écouteurs sans fil à 11.69 fr., permettait, certes, d'écouter la radio et de la musique sans fil, mais l'un des deux embouts était défectueux.

Une pochette pour téléphone portable à 4.98 fr. était conforme à l'image, mais des fils se sont défaits après quelques jours seulement.

Il s'agit donc d'une loterie, où une partie seulement des objets apporte satisfaction. Enfin, Temu a été épingle par des avocats aux Etats-Unis car le site a «de forts risques d'être approvisionné par des objets issus du travail forcé», de prisonniers Ouïghours. Interpellé par la BBC, le site a répondu ne pas être responsable des tiers qui utilisent sa plateforme pour vendre leur marchandise.

**Le site n'est pas responsable des descriptions, des délais de livraison ou de la qualité.**

## DE QUI SE MOQUE-T-ON?

### QUAND AXA JOUE SUR LES MOTS

Yvan Margelisch, de Bramois (VS), s'occupe des affaires courantes de sa maman qui, à 84 ans, n'y arrive plus. En février 2023, un conseiller en assurances d'Axa lui envoie, par e-mail, une offre de renouvellement de l'assurance ménage. Yvan Margelisch décide de ne pas renouveler le contrat, qui arrive à échéance le 30 juin, afin de contracter une nouvelle police auprès d'une autre compagnie. Il répond donc en écrivant: «Merci pour l'offre, je renonce au renouvellement.» Le message est envoyé dans le délai de préavis de trois mois et respecte la forme écrite exigée par les conditions contractuelles pour une résiliation.

Le conseiller confirme avoir pris note de sa décision. Malgré cela, Yvan Margelisch reçoit une facture, quelques temps plus tard. Il écrit au conseiller qui répond: «Lorsque vous dites 'je renonce au renouvellement', vous refusez l'offre

de renouvellement. Or, le contrat se renouvelle tacitement d'année en année si vous refusez l'offre de renouvellement. De ce fait, il s'est prolongé jusqu'au 30 juin 2024.» De quoi en perdre son latin!

L'interprétation du conseiller d'Axa est pour le moins discutable. En indiquant «renoncer au renouvellement», notre lecteur souhaitait bien que le contrat ne se renouvelle pas à l'échéance, c'est-à-dire qu'il soit résilié. *Bon à Savoir* a donc écrit à l'assureur en lui demandant de tenir compte du principe de bonne foi. Dans sa réponse, Axa soutient l'interprétation de son conseiller, mais regrette que l'échange ait donné lieu à des malentendus.

La compagnie a décidé d'accéder à notre demande en résiliant le contrat prolongé, avec effet rétroactif au 30 juin 2023, et en remboursant la prime payée. *seb*

## CHAPEAU!

### EN ROUTE POUR UNE NOUVELLE RANDONNÉE

«J'ai tordu récemment la partie centrale d'un bâton Leki acheté il y a quinze à vingt ans chez Schaefer Sports, un magasin qui a cessé ses activités en 2010», confie un fidèle abonné de Pully (VD). Ce dernier a donc envoyé un courriel à la société Lowa Schuhe, propriétaire de la marque Leki, pour demander s'il est encore possible de trouver un tube de remplacement. Le randonneur a reçu gracieusement, le lendemain même, une nouvelle partie centrale!

### DE L'AIR PUR DEPUIS DEUX DÉCENNIES

Alain Moix a, lui aussi, pu éviter de jeter un objet ancien, mais parfaitement réparable. Notre lecteur de Forel (VD) possède un purificateur d'air depuis près de vingt ans. L'appareil fonctionnait parfaitement jusqu'à ce qu'une petite bague d'entraînement en silicone se brise. Le Forelois a envoyé un courriel à la marque Venta et a eu l'excellente surprise de recevoir gratuitement, quelques jours plus tard, la pièce complète sur laquelle la bague est fixée. *seb*

## Publicité

# DEPUIS DES ANNÉES LE N° 1\* DE LA SATISFACTION CLIENTÈLE.

Chez SWICA, notre satisfaction dépend de la vôtre. C'est pourquoi nous vous soutenons à travers des solutions d'assurance calibrées selon vos besoins et un service hors pair. Et le succès est au rendez-vous, puisque nous avons déjà été élus plusieurs fois n° 1\* de la satisfaction clientèle. Découvrez comment SWICA agit en faveur de votre santé.

#### LÀ POUR VOUS.

Téléphone 0800 80 90 80 ou \*en savoir plus: [swica.ch/changer](http://swica.ch/changer)



PARCE QUE LA SANTÉ  
PASSE AVANT TOUT

**SWICA**

# 10?

# La résiliation anticipée

**BAIL** Régies qui font la fine bouche, candidats qui se défilent, frais injustifiés: le parcours du locataire peut être jalonné d'obstacles. Connaître ses droits permet de mieux les faire respecter. *Silvia Diaz*

**1 J'ai trouvé un appartement pour le 1<sup>er</sup> avril, alors que mon bail a une échéance au 1<sup>er</sup> octobre. Dois-je m'attendre à payer plusieurs mois de loyer dans le vide?**

Non. L'article 264 du Code des obligations vous permet de partir sans respecter ni le préavis ni l'échéance du contrat. Mais vous devez présenter au bailleur au moins un locataire solvable, prêt à reprendre votre bail aux mêmes conditions.

**2 Quel délai dois-je respecter dans ce cas?**

La loi ne dit rien et il n'existe, malheureusement, plus de contrat-cadre fixant des règles à ce sujet, en Suisse romande. Jusqu'en 2020, le locataire devait annoncer son départ au moins 30 jours à l'avance pour le quinze ou la fin d'un mois. Seul le canton de Vaud a conservé cette règle contraignante. Par prudence, mieux vaut continuer de s'y tenir ailleurs en Suisse. Si vous voulez quitter votre logement le 31 mars, votre bailleur doit donc avoir reçu votre congé le 28 février, au plus tard.

**3 Quand est-ce qu'un locataire est considéré comme «solvable»?**

Le loyer (charges comprises) du repreneur ne doit, en principe, pas représenter plus d'un tiers en moyenne de ses revenus nets. Par ailleurs, il ne doit pas être criblé de dettes.

**4 Le bailleur peut-il refuser un candidat pour d'autres motifs?**

Oui, pour autant qu'ils soient objectifs. Par exemple, si le candidat est connu pour avoir eu des problèmes avec tous ses voisins. Des critères de refus discriminants, par exemple racistes, fondés sur la nationalité ou la religion, ne sont pas recevables.



**5 J'ai présenté deux dossiers qui remplissent toutes les conditions, mais le bailleur en exige au moins trois. Est-il dans son bon droit?**

Non. Vous ne devez présenter qu'un seul candidat. Attention: vous ne serez libéré que lorsqu'il aura signé le contrat. Présenter plusieurs dossiers est donc plus prudent. Au cas où la personne présentée se défile au dernier moment.

**6 J'ai résilié mon bail en décembre pour le 1<sup>er</sup> février et présenté une candidate. Mon bailleur a choisi quelqu'un d'autre pour le 1<sup>er</sup> avril. Peut-il me contraindre à payer le loyer du mois de mars?**

Non. Certes, votre bailleur est libre de choisir quelqu'un d'autre. Mais si la personne proposée était solvable et disposée à reprendre votre bail au 1<sup>er</sup> février, il doit vous libérer dès cette date et prendre à sa charge le loyer du mois de mars.

**7 Un ami s'est inscrit pour reprendre mon appartement, mais a renoncé lorsque la régie lui a annoncé une augmentation. Dois-je trouver quelqu'un d'autre?**

Non. Vous avez rempli vos obligations légales: proposer un candidat solvable prêt à reprendre votre bail aux mêmes conditions. Si votre remplaçant renonce parce que le bailleur a modifié le contrat, vous êtes libérés de vos obligations contractuelles.

**8 Ma candidate s'est désistée après un mois parce que la régie ne lui a pas donné de nouvelles. Vais-je devoir payer le loyer jusqu'à l'échéance?**

Non. Le bailleur doit se prononcer sur le dossier proposé dans un délai raisonnable. En principe de dix jours à vingt jours, selon les circonstances. Tarder à répondre pendant un mois, sans raison valable,

équivaut à un refus injustifié. Là aussi, vous pouvez vous considérer comme libérés de vos obligations pour la date de votre résiliation.

**9 Que faire si la régie refuse injustement un candidat?**

Vous devez absolument lui rendre les clés à la date où le repreneur était disposé à emménager. Sinon, vous resterez responsable du paiement des loyers même si vous êtes dans votre bon droit. Fixez un état des lieux par lettre recommandée le jour prévu. Si personne ne se présente, renvoyez les clés, là aussi par recommandé.

**10 La régie m'envoie une facture de 150 fr. de frais de résiliation anticipée. Dois-je la payer?**

Non. La possibilité de résilier son bail de manière anticipée est un droit prévu par la loi. Le bailleur n'a droit à aucune indemnité lorsque le locataire en fait usage, même s'il a expressément prévu de tels frais dans le contrat.

# De l'argent pour capter des assurés

## CAISSES MALADIE

La CSS et le Groupe Mutuel ont conclu des partenariats avec Coop et Migros pour capter de nouveaux clients contre rémunération. Des opérations marketing qui font grincer des dents.

*Geneviève Comby*

**P**artir à la pêche aux nouveaux assurés à grands coups de publicités, les caisses maladie ne s'en privent pas. Cet automne, certaines sont allées jusqu'à offrir une contrepartie financière. Après l'annonce d'une hausse massive des primes, de drôles d'opérations de séduction commerciales ont vu le jour sous la forme de partenariats entre des assureurs et les grands distributeurs du pays, Coop et Migros.

«Gagnez jusqu'à 200 fr. par nouveau client». C'est avec ce slogan que le Groupe Mutuel a fait la promotion de son «programme de recommandation». La caisse maladie incitait ses assurés à convaincre des proches de conclure une assurance.

A la clé, un cadeau: un bon Migros de 50 fr. pour chaque contrat signé. Et jusqu'à 200 fr. pour plusieurs nouveaux assurés parraînés.

Pendant ce temps, la CSS ciblait les détenteurs d'une Su-



**RÉCOMPENSE** Le Groupe Mutuel offre un bon cadeau Migros de 50 fr. à chacun de ses assurés qui persuade un proche de conclure une assurance.

percard de la Coop, les informant qu'ils recevraient 555 superpoints bonus (l'équivalent de 5.50 fr.) s'ils adressaient une simple demande d'offre à la caisse maladie.

**FRÔLER LA LIMITE**  
En jouant ainsi la carte de la récompense financière pour de nouveaux contrats d'assurance de base, ces caisses pourraient transgresser les règles. Mais elles

savent parfaitement comment éviter cet écueil. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) rappelle qu'une circulaire encadre les actions publicitaires destinées à gagner de nouveaux assurés. Il s'agit notamment d'éviter que des assureurs sélectionnent les «bons risques» à coup d'avantages économiques. Offrir une contrepartie financière est donc interdit si celle-ci est versée à l'assuré qui signe un nouveau contrat.

Dans les deux cas décrits, pourtant «les règles ne sont pas outre-passées», constate l'OFSP. L'action de la CSS rétribue seulement les offres de contrat, pas les contrats eux-mêmes. En ce qui concerne l'opération du Groupe Mutuel, le bénéficiaire n'est pas l'assuré, c'est la personne qui le parraîne.

La CSS et le Groupe Mutuel ont beau être dans les clous légalement, leurs méthodes interpellent. «Rétribuer des tiers pour glaner

## Protection des données

### Bien séparer l'assuré du consommateur

Les données engrangées grâce à la Supercard représentent une mine d'or pour Coop. L'enseigne fait d'ailleurs commerce de ces informations sur les comportements d'achat de ses fidèles clients auprès d'entreprises publicitaires (*lire page 19*). Alors doit-on s'inquiéter quand Coop et la CSS concluent un partenariat qui cible précisément les détenteurs de cette carte fidélité?

Durant le mois d'octobre, les possesseurs d'une Supercard étaient invités à demander une offre d'assurance à la CSS contre 555 superpoints. Pour ce faire, ils devaient donner leur numéro de client.

Tant la CSS que Coop nous ont assuré qu'aucun échange de données de clients n'aurait lieu entre elles. Interrogé, le Préposé fédéral à la protection

des données rappelle les principes de la protection des données à respecter: les personnes concernées doivent pouvoir reconnaître quelles données sont transmises, à qui et dans quel but.

Selon la Loi sur la protection des données, aucun transfert de données entre Coop et la CSS ne devrait avoir lieu sans que cela soit clairement indiqué. Un garde-fou essentiel. Car, comme le rappelle Baptiste Hurni, Président de la Fédération suisse des patients, l'idée qu'une caisse maladie puisse savoir ce que vous buvez, ce que vous mangez est inquiétant: «Dans le cadre de l'assurance de base, une caisse ne peut pas vous refuser, en revanche c'est possible en matière d'assurances complémentaires».



## Coop monnaie les données de ses clients

**SUPERCARD** L'enseigne de supermarchés vend aux annonceurs des informations sur les comportements d'achat de sa clientèle fidèle. *Mirjam Fonti / gc*

**C**oop sait exactement ce que ses clients achètent grâce à la Supercard. Utilisée par près de 3,3 millions de ménages, celle-ci permet au distributeur d'enregistrer tous les achats, date et heure comprises. Avec 130 millions de visites sur son site internet ou son application smartphone, le distributeur connaît le comportement d'achat de 5,4 millions de Suisses. Et vend désormais ces données aux annonceurs.

Nous avons voulu savoir comment fonctionne ce business en nous faisant passer pour une entreprise souhaitant utiliser les données des clients de Coop à des fins publicitaires. Selon une collaboratrice, jusqu'à 5000 informations par client seraient entre les mains de Coop: «Vous pouvez ainsi faire de la publicité bien plus ciblée et vous adresser aux personnes qui ont déjà acheté des produits similaires.»

La collaboratrice de Coop nous a précisé les contours de ce service, exemple à l'appui, celui d'une entreprise de cosmétiques qui veut promouvoir une nouvelle crème anti-âge: «Elle peut s'adresser aux clientes qui ont acheté au moins une fois un soin du visage chez Coop au cours des derniers mois. Cela représente environ 580 000 per-

sonnes.» Le groupe cible peut encore être affiné en précisant les tranches d'âge ou s'il s'agit de personnes sensibles aux produits naturels.

### CLIENTS SUIVIS SUR LE NET

Coop va plus loin, elle accompagne toute la campagne publicitaire, de la planification à la facturation. Au final, la publicité apparaît sur des pages internet consultées par les clients potentiels. Sur des portails comme 20minutes.ch ou Youtube.

Coop utilise des cookies pour retrouver la trace de ses clients sur Internet. Ces petits fichiers espionnent le comportement de navigation des internautes. Chaque titulaire d'une Supercard et tous ceux qui achètent en ligne chez Coop se voient attribuer un identifiant publicitaire (une suite de chiffres aléatoire). Quand une acheteuse de crème pour le visage se connecte sur le site de Coop pour participer à un concours, par exemple, Coop peut l'identifier.

Dans un deuxième temps, l'enseigne associe l'identifiant publicitaire au cookie publicitaire enregistré dans le navigateur de la cliente. Si celle-ci surfe plus tard, les cookies vont permettre de confirmer qu'il s'agit d'une cliente appartenant

au groupe cible recherché pour les soins du visage. La publicité pour la crème pour le visage apparaîtra sur son écran.

Coop est bien rémunérée pour exploiter ainsi des données des clients. Pour une publicité affichée un million de fois sur Internet, l'annonceur débourse 23 000 fr. Selon Coop, 9000 fr. lui reviennent et 14 000 fr. vont aux portails Internet sur lesquels la publicité est diffusée. Un million d'annonces ne signifie pas que la publicité est vue par un million de personnes. La même annonce pour une même personne est affichée plusieurs fois sur divers sites pendant des semaines.

### UNE PRATIQUE DIFFÉRENTE CHEZ MIGROS

Migros évalue également le comportement d'achat de ses clients. Elle ne monnaie toutefois pas les données Cumulus pour la publicité personnalisée sur Internet. Les entreprises qui vendent des produits à Migros peuvent néanmoins acquérir des informations sur leurs acheteurs. Elles savent ainsi quels produits sont achetés par quelles catégories d'acheteurs. Mais Migros affirme qu'elle ne vend pas le comportement d'achat exact de ses clients à des entreprises publicitaires.

plus d'assurés a un coût pour le système de santé. Même si, dans ce cas il n'est pas énorme, il est financé par les primes... alors que le système est actuellement sous tension», estime le président de la Fédération suisse des patients et conseiller national, Baptiste Hurni.

### INCURSIONS SUR LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE MALADIE

Pour lui, la démarche est d'autant plus délicate éthiquement qu'elle implique de grandes entreprises. La CSS avec Coop, Le Groupe Mutuel avec Migros, mais aussi Assura avec La Poste... Baptiste Hurni voit d'un mauvais œil ces géants «en position monopolistique ou quasi monopolistique qui commencent à entrer par la bande sur le marché de l'assurance maladie». Au point de se demander si on ne devrait pas purement et simplement interdire ces pratiques.

# Eviter les mauvaises surprises en trois clics

**ACHATS EN LIGNE** Les commandes peuvent mal se passer, même sur un site suisse. Quelques recherches simples épargnent les problèmes. *Sébastien Sautebin*

**E**n juillet, Yves\* commande une antenne sur le site satshop.ch, basé à Dottikon (AG). «J'ai reçu une confirmation de livraison pour le 5 août, puis plus de nouvelles. Ils n'ont pas répondu à mes mails et leur téléphone est continuellement sur répondeur», s'irrite notre abonné.

L'infortuné a découvert, par la suite, «plusieurs messages de clients de Satshop qui n'ont pas reçu le matériel» sur webwiki.ch, un site de recherche d'avis.

Certaines précautions simples sont à prendre avant de commander sur un site de vente en ligne qu'on ne connaît pas, même basé

en Suisse. Parcourir au préalable les avis des internautes peut être fort utile.

Lessitesàconsulter:webwiki.ch, trustpilot.com ou, tout simplement, les «avis Google» à découvrir sur Google Maps en tapant le nom et le lieu du commerce. Au 1<sup>er</sup> octobre, huit des dix derniers avis émis sur un an concernant Satshop à Dottikon, étaient très négatifs.

Parmi les autres mesures qui réduiront les risques:

→ Lorsque le critère est le prix, se demander si l'économie par rapport à un site de confiance vaut le risque encouru.

→ Quand une offre semble trop belle pour être vraie, c'est sans doute le cas. Les prix bas irréalistes sont souvent des arnaques.

→ Fuir les enseignes qui ne proposent qu'un e-mail ou un formulaire de contact. En Suisse, tout vendeur a l'obligation d'indiquer de manière claire et complète son identité et son adresse de contact.

→ Si l'on ne connaît pas le vendeur, préférer, lorsque c'est possible, le paiement par facture ou à la livraison.

→ L'orthographe donne une indication du sérieux du site. De nombreux faux vendeurs peu sérieux utilisent des traducteurs approximatifs.

En cas de grand retard, *Bon à Savoir* conseille d'interpeller le vendeur en donnant un ultime délai. S'il ne s'exécute pas, l'acheteur peut résilier le contrat et réclamer le remboursement ou exiger la livraison avec un dédommagement. Si la société ne répond toujours pas, on se posera la question



de la pertinence de saisir les tribunaux.

Interpellé par *Bon à Savoir*, Satshop a répondu que notre lecteur a acheté une antenne doit être réceptionnée à la boutique. Pourtant, la confirmation de commande inclut une date et des frais de livraison! Quant au mécontentement d'autres clients, Satshop explique que «la disponibilité des articles du secteur de la télévision par satellite est très difficile depuis un certain temps». L'enseigne assure que Yves peut aller chercher l'antenne à Dottikon ou être remboursé.

\*Nom d'emprunt

 **BONUS WEB** Que faire quand ma commande n'arrive pas? sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)

PUBLIREPORTAGE

## Succession et vente immobilière: comment limiter les dommages lors d'un héritage?

Les héritages, ou plus précisément les hoiries, sont rarement homogènes. Parmi les héritiers, il y a celui qui est attaché à la maison familiale, celle qui veut vendre vite, celui qui connaît tout ou encore ceux qui ne veulent rien savoir. Difficile, dans ces conditions, de prendre les bonnes décisions sans entacher l'entente familiale.



Réponse avec  
**Delia Borloz**,  
Responsable clientèle  
chez Bestag.

### Les hoiries sont-elles courantes dans votre quotidien?

Les cas de successions représentent un nombre important des affaires que nous sommes amenés à traiter. Pour gérer les ventes immobilières qui en découlent, nous collaborons régulièrement avec des notaires et des exécuteurs testamentaires. Avec nous, ces derniers ont trouvé un moyen performant et surtout fiable de gérer ces ventes. Notre neutralité et notre analyse, fondée sur une quinzaine de critères précis, permettent de satisfaire l'ensemble des héritiers et ga-

rantissent la meilleure vente immobilière possible. Bestag fait office de référence et permet, tel un médiateur, de faciliter le dialogue entre toutes les parties prenantes. Une fois les situations difficiles désamorcées, les ventes sont simplifiées et la valeur des biens, largement optimisée.

### A quel problème êtes-vous le plus souvent confrontée lors de successions?

Il y a beaucoup de croyances et de préjugés dans l'immobilier. Tout le monde a son opinion ou un ami qui s'y connaît mieux et qui prodigue ses conseils à tout va. Les différents avis des membres d'une hoirie freinent inévitablement le processus de succession, alors que tous ont pourtant un intérêt commun. Au final, les mauvais choix sont souvent le fait d'un manque de communication, de méconnaissance du marché immobilier et de son fonctionnement. C'est pour ces raisons que nous prenons le temps d'échanger avec tout le monde afin qu'aucun membre ne se sente lésé et que chacun ait bien compris les différentes étapes du processus de vente. Le but étant d'obtenir une position unanime.

### Justement, comment savoir à qui faire confiance quand tout le monde a un avis différent ou une idée reçue sur le marché immobilier?

Pour réaliser une vente avec succès et en toute confiance, il est impératif que les parties

**VOTRE RENDEZ-VOUS  
IMMO avec**



**bestag**

s'entendent et prennent un certain nombre de décisions conjointement. L'objectivité et la transparence de notre méthodologie développent un véritable terrain de confiance. A l'issue de nos échanges, il n'y a plus de place au doute quant à la pertinence et à l'efficacité de notre service. De la sélection des courtiers, afin d'obtenir la meilleure évaluation, à la stratégie commerciale, chaque étape peut être détaillée et suivie par toutes les parties prenantes.

**Vous souhaitez vendre un bien immobilier ?**

**Contactez Bestag !**

[info@bestag.ch](mailto:info@bestag.ch)

**Vaud:** 021 552 59 00

**Genève:** 022 552 08 50

**Fribourg:** 026 552 08 50

**Valais:** 027 552 08 50

**Autres régions:** 021 552 59 00



Scannez le QR code  
et découvrez  
la vidéo explicative

[bestag.ch](http://bestag.ch)

# Pour un cercueil, comptez au minimum 1000 fr.

**OBSÈQUES** Le sujet est tabou et le secteur des pompes funèbres peu transparent en matière de prix. Les options sont nombreuses, nous avons cherché les tarifs pour un cercueil simple. *Geneviève Comby*

Tout le monde connaît, à peu près, le prix d'une voiture, d'une TV ou d'un lave-linge. Mais peu de gens sont en mesure de dire combien coûte un cercueil. Ce qui est sûr, c'est que la mort a un coût dont on se préoccupe rarement avant qu'il ne soit trop tard. A cause du tabou sans doute, mais aussi de l'opacité qui règne dans ce secteur d'activité. En effet, rarissimes sont les entreprises de pompes funèbres qui affichent leurs tarifs sur leur site internet.

En Suisse, impossible de faire l'impasse sur cette dépense: le cercueil est obligatoire, que ce soit pour une inhumation ou une incinération. Il en existe de toutes sortes. A chacun de choisir en fonction de sa sensibilité, mais aussi de son budget. Nous avons contacté plusieurs enseignes de pompes funèbres en Suisse romande et leur avons demandé le prix de leur cercueil le meilleur marché.

Certaines ont refusé, mais une dizaine ont accepté. Pour un cercueil en bois simple, comptez au minimum 1000 fr., TVA comprise. La fourchette des offres que nous avons reçues oscille entre 970 fr. et 1497 fr. pour des produits d'entrée de gamme, mais souvent différents.

## PEUPLIER OU SAPIN

Les cercueils les plus simples sont généralement en peuplier ou en sapin, fournis avec un coussin et, éventuellement, un capitonnage intérieur. Certains sont vendus sans poignées. Moins chers, mais moins faciles à manipuler, ils sont proposés lorsqu'il n'y a pas d'expo-



**Le cercueil est obligatoire, que ce soit pour une inhumation ou une incinération.**

sition du défunt ou de cérémonie. En dessous de 900 fr., il existe un type de cercueil en bois non raboté, sans capitonnage et sans poignées, proposé pour les inhumations traditionnelles juives et musulmanes. Le défunt est alors placé dans un linceul. Et le coût s'élève à environ 840 fr.

Pour les modèles de cercueils simples, mais avec plus de finitions, le prix augmente selon les options additionnelles proposées (poignées, bois verni, qualité du tissu et du travail du capiton funéraire, présence de symboles religieux ou autres, de caches vis, d'un rehausseur dorsal). Le budget se situe alors plutôt autour de 1050 à 1500 fr.

Les poignées, qui peuvent coûter 10% à 15% du prix total d'un cercueil, devront être retirées avant une incinération si elles sont en métal. A Lausanne, elles sont transmises au Centre intercommunal de gestion des déchets.

Si certaines communes prennent en charge les frais d'inhumation et de crémation pour les personnes domiciliées sur leur

territoire, le cercueil reste généralement à la charge des particuliers, pour autant qu'ils ne soient pas sans ressources. Cas à part, la ville de Genève couvre les frais des funérailles de ses habitants, démunis ou non, et fournit un cercueil en peuplier.

## CERCUEILS EN CARTON REFUSÉS

Présenté comme une option économique, le cercueil en carton a beaucoup fait parler de lui, il y a quelques années, au moment de son apparition sur le marché. Il est cependant rare en Suisse romande. Pour une bonne raison: la plupart des crématoires le refusent, en raison de problèmes techniques avec ce matériau, qu'il s'agisse d'un risque d'incendie ou d'une combustion insuffisante.

Les choses changeront peut-être à l'avenir. Genève, qui prévoit des travaux de rénovation de son crématoire, réalisera des essais avec des modèles en carton.

Sachant que le cercueil constitue une part importante du coût des funérailles (*lire encadré*), autant y penser de manière anticipée, rationnelle et sans tabou.

\*\*\*\*\* Pour aller plus loin \*\*\*\*\*

## La longue liste de prestations funéraires

Le cercueil constitue une part importante du coût des obsèques, mais la facture globale inclut d'autres prestations. Certaines sont incontournables, d'autres optionnelles. Comptez entre 4500 et 8000 fr.

**Inhumation/crématation** Elles peuvent être prises en charge entièrement ou partiellement par la commune de domicile. A Sion, la taxe de crémation est de 0 fr. pour les habitants de la commune et de 600 fr. pour les autres. A La Chaux-de-Fonds, elle est de 415 fr. pour les habitants et 538 fr. pour les autres. Au crématorium privé de St-Léonard, à Fribourg, la crémation coûte 570 fr. pour tout le monde.

**Prestations funéraires** Les services des pompes funèbres incluent la préparation du corps et la mise en bière, une housse sanitaire, souvent l'acte de décès, les déplacements et transports en voiture mortuaire, des honoraires divers, des frais de personnel auxiliaire, une urne et/ou des frais de sépulture, des fleurs, éventuellement la parution de faire-part dans la presse. Peuvent s'ajouter, des frais de chambre ou chapelle funéraire, de cérémonie d'adieu, de collation.

**Personnes sans ressources** Si le défunt, son conjoint ou ses descendants sont sans ressources financières, la commune ou le canton de domicile contribuent aux frais d'obsèques, notamment via les services sociaux. Le Jura, par exemple, participe jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 4000 fr.

# Des pesticides à haut risque dans les pommes conventionnelles

**ALIMENTATION** Les pommes conventionnelles sont, en grande partie, contaminées par des pesticides. Toutes les pommes bio, en revanche, étaient exemptes de ces produits. *Sabine Rindlisbacher / ld*

**A** quel point les pommes, vendues en magasin, sont-elles contaminées par des produits chimiques? Fin septembre, *Bon à Savoir* a acheté 30 échantillons chez Aldi, Lidl, Migros et Coop, dans sept villes suisses. Et les a envoyés à un laboratoire allemand.

Les analyses ont porté sur les pommes entières, avec la pulpe et la peau. Quatre échantillons provenaient de Nouvelle-Zélande et les autres, de Suisse. Un kilo de pommes coûtait entre 1.88 et 6.30 fr.

Fait réjouissant: les huit pommes bio suisses étaient exemptes de résidus toxiques. Huit échantillons issus de cultures conventionnelles ont également obtenu de bons résultats. Notamment les Pink Lady de Nouvelle-Zélande achetées chez Lidl ainsi que les variétés Jonagold, SweeTango et d'un échantillon de Gala.

## MIX DE SIX PRODUITS CHIMIQUES

En revanche, le laboratoire a trouvé onze pesticides différents dépassant 0,01 milligramme par kilogramme (mg/kg) dans les 14 autres pommes conventionnelles. Neuf substances sont censées lutter contre les champignons, deux détruisent les insectes.

Le laboratoire a découvert le plus grand nombre de pesticides dans les Golden Delicious d'un magasin Aldi, à Genève: les pommes contenaient six produits chimiques différents. La plus grande quantité de pesticides a été trouvée dans les pommes Starking, d'un magasin Coop zurichois – portant le label d'IP-Suisse (*voir encadré*).

Aucun des 30 échantillons de pommes ne dépassait les valeurs limites légales pour les pesticides dans les aliments. Cependant,

pour des raisons de prévention sanitaire, *Bon à Savoir* sanctionne les résidus de pesticides à partir de 0,1 mg/kg. Par ailleurs, les recherches sur l'impact de cocktails de différents pesticides sur la santé humaine sont encore rares.

## MENACE POUR LA SANTÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Dix échantillons contenaient des résidus de pesticides dits «à haut risque (HPP)», figurant sur une liste établie par l'organisation internationale Pesticide Action Network (PAN). Selon les Nations unies, ces substances actives causent «des dommages disproportionnés à la santé humaine et à l'environnement». L'Organisation mondiale de la santé (OMS) déclare ces produits chimiques comme cancérogènes, toxiques pour la reproduction, mutagènes, nocifs pour la couche d'ozone ou très dangereux pour les abeilles. Selon l'ONG Public



## Label IP-Suisse

### De dangereuses substances, malgré la coccinelle

Les pommes d'IP-Suisse contiennent aussi des pesticides dangereux. Les pommes les plus contaminées de notre test sont certifiées par le label «coccinelle». Les pommes Starking contenaient du captane, de l'acétamipiride et du dithianon, qui tuent les organismes aquatiques. Le captane peut probablement provoquer le cancer et l'acétamipiride peut nuire aux enfants à naître. Les deux échantillons de Cox's Orange d'IP Suisse contenaient des pesticides très nocifs pour l'environnement, qui nuisent aux enfants allaités par le lait maternel et sont probablement cancérogènes. Au total, les trois échantillons contenaient 13 substances.

Selon IP-Suisse, les produits à la coccinelle sont «fabriqués de manière particulièrement respectueuse de l'environnement, durable et en

grande partie sans pesticides». Malgré cela, IP-Suisse se dit «satisfait» des résultats, car aucune valeur limite légale n'a été dépassée. L'association se réjouit «que les producteurs prennent au sérieux les règles suisses et les directives d'IP Suisse».

Les trois échantillons proviennent de magasins Coop. Le grand distributeur ne vend presque plus que des pommes d'IP-Suisse. Malgré les échantillons contaminés, Coop continue de faire la promotion de l'association: IP Suisse encouragerait «avec force» les efforts visant à «réduire l'utilisation de produits phytosanitaires». Coop admet que les clients «ont tendance à payer les pommes plus cher» qu'avant le changement d'approvisionnement. La raison serait les «rétributions plus élevées» pour les producteurs certifiés IP.

# Un tiers des pommes testées

Eye, ces substances «menacent la santé de millions de personnes dans le monde».

Le laboratoire a trouvé, au total, quatre pesticides très dangereux - captane, pirimicarbe, folpet et dodine - avec des résidus supérieurs à 0,1 mg/kg et sept autres substances de ce type à l'état de traces. Selon l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), le captane, le pirimicarbe et le folpet peuvent probablement provoquer le cancer chez l'homme. Dans des études sur le captane, des tu-

meurs se sont développées dans le duodénum de souris. En 2020, nos confrères de *Gesundheitstipp* avaient mené un test sur 30 personnes. Du captane et du pirimicarbe avaient été détectés dans un total de huit échantillons d'urine, provenant d'hommes, de femmes et d'enfants.

## LIMITES LÉGALES RESPECTÉES

En utilisant ces produits, les pommeuteurs suisses risquent de nuire à l'homme et à l'environnement. Mais l'Office fédéral de

l'agriculture prend leur défense: les pommiers seraient atteints de très nombreuses maladies et nécessitent des «traitements de protection». Une pomme présentant un léger défaut dû à un parasite «ne pourrait pas être commercialisée en première catégorie» avec, pour effet, des pertes financières importantes. L'Office n'a pas pu indiquer quelle quantité de produits toxiques se retrouve sur les arbres.

Les grands distributeurs réagissent avec calme aux résultats

de l'échantillon. Selon Migros, tous les fruits répondent à ses propres «exigences de qualité élevées». Chez Coop également, les «directives internes sur les pesticides» sont respectées. Aldi souligne que les valeurs «sont inférieures aux limites fixées par la loi». Lidl «prend connaissance des résultats».

**Conseil:** Nul besoin d'éplucher les pommes bio. Les vitamines et autres substances saines se trouvent en grande partie dans et juste sous la peau.

## 30 pommes biologiques ou conventionnelles

Désignation et variété	Origine	Acheté chez	Prix au kilo	Résidus de pesticides (mg/kg)	Nombre de pesticides	«Pesticides à haut risque» (HHP) <sup>1</sup>
Jonagold	Suisse	Aldi, Baumackerstrasse, Zurich	<b>1.88 fr.</b>	0	0	non
Pink Lady	Nouvelle-Zélande	Lidl, Loeb, Berne	<b>4.49 fr.</b>	0	0	non
Pink Lady	Nouvelle-Zélande	Lidl, Flon, Lausanne	<b>4.49 fr.</b>	0	0	non
Pink Lady	Nouvelle-Zélande	Lidl, Gare d'Oerlikon, Zurich	<b>4.49 fr.</b>	0	0	non
Gala Victor IP-Suisse	Suisse	Coop, Rue de Lausanne 38, Genève	<b>5.20 fr.</b>	0	0	non
Swee Tango	Suisse	Migros MMM, Neumarkt, Saint-Gall	<b>5.50 fr.</b>	0	0	non
Gala Bio	Suisse	Lidl, Rue de Lausanne 45 - 47, Genève	<b>5.58 fr.</b>	0	0	non
Gala Bio	Suisse	Lidl, Lerchenfeldstrasse, Saint-Gall	<b>5.58 fr.</b>	0	0	non
Gala Bio	Schweiz	Aldi, Métropole, Lausanne	<b>5.59 fr.</b>	0	0	non
Gala Bio	Suisse	Aldi, Bruchstrasse 2, Lucerne	<b>5.59 fr.</b>	0	0	non
Swee Tango IP-Suisse	Suisse	Coop, Prélaz, Lausanne	<b>5.60 fr.</b>	0	0	non
Swee Tango IP-Suisse	Suisse	Coop, Basel Europe, Bâle	<b>5.83 fr.</b>	0	0	non
Pommes pour enfants Jamadu Bio	Suisse	Coop, Kreuzplatz, Zürich	<b>6 fr.</b>	0	0	non
Gala Bio	Suisse	Migros MMM, Claramarkt, Bâle	<b>6 fr.</b>	0	0	non
Cox's Orange Bio	Suisse	Migros, Schmiede Wiedikon, Zurich	<b>6 fr.</b>	0	0	non
Opal Bio	Suisse	Coop, Bern Postparc, Berne	<b>6.30 fr.</b>	0	0	non
Swee Tango	Suisse	Migros MM, Les Cygnes, Genève	<b>5.50 fr.</b>	0,01	1	non
Golden Delicious	Suisse	Migros Métropole, Lausanne	<b>3.20 fr.</b>	0,01	1	oui
Cox's Orange IP-Suisse	Suisse	Coop, Gare de Lucerne, Lucerne	<b>3.60 fr.</b>	0,02	1	oui
Golden Delicious	Suisse	Lidl, Emmenbrücke, Lucerne	<b>2.89 fr.</b>	0,04	3	non
Braeburn	Suisse	Aldi, Spitalgasse 34, Berne	<b>1.88 fr.</b>	0,05	3	non
Elstar	Suisse	Migros, Gare de Lucerne, Lucerne	<b>3.50 fr.</b>	0,05	2	oui
Rubinola	Suisse	Migros, Welle 7, Berne	<b>3.50 fr.</b>	0,07	2	oui
Gala	Suisse	Aldi, Webergasse 34, Bâle	<b>1.88 fr.</b>	0,12	3	non
Cox's Orange IP-Suisse	Suisse	Coop, Neugasse, Saint-Gall	<b>3.60 fr.</b>	0,21	3	non
Pommes vertes (Golden Delicious)	Suisse	Lidl, Räbgass-Center, Bâle	<b>2.89 fr.</b>	0,24	1	oui
Pommes jaunes	Suisse	Aldi, St. Leonhardstrasse, Saint-Gall	<b>2.89 fr.</b>	0,45	2	oui
Gala	Nouvelle-Zélande	Migros, Schmiede Wiedikon, Zurich	<b>3.30 fr.</b>	0,47	2	oui
Golden Delicious	Suisse	Aldi, Rue Antoine Carteret, Genève	<b>2.89 fr.</b>	0,85	6	oui
Starking IP-Suisse	Suisse	Coop, Stauffacher, Zurich	<b>3.70 fr.</b>	1,07	3	oui

Classement par quantité totale de résidus de pesticides. A résultat équivalent, classement selon le prix.

<sup>1</sup> «Pesticides à haut risque» selon l'organisation internationale à but non lucratif Pesticide Action Network (PAN).

Test réalisé en partenariat avec *Gesundheitstipp*.

# Des écrans Samsung à la fissure facile

**TÉLÉPHONES PLIABLES** Les smartphones Galaxy Z Flip 3 font l'objet de réclamations régulières auprès de *Bon à Savoir*. Ces lecteurs n'ont pas été remboursés pour ce qui a tout d'un défaut de fabrication. L'un d'eux a été encouragé à tromper son assurance ménage. *Gilles D'Andrès*

**S**orti en grande pompe à l'été 2021, le téléphone pliable Galaxy Z Flip 3 de Samsung continue de faire parler de lui sur les sites spécialisés et les forums de discussion des plateformes d'e-commerce. Pas pour son design ou ses qualités techniques, mais parce que toujours plus d'utilisateurs se retrouvent sur le carreau. Parmi eux, des lecteurs de *Bon à Savoir*. Ils racontent tous la même histoire: au fil des mois, des microfissures de l'écran sont apparues au niveau de la charnière, juste en dessous du pli, sans qu'il y ait eu ni chute ni choc.

## LA FAUTE À L'UTILISATEUR

Pour Nina, les fissures se sont formées un an après l'achat de l'appareil. Après l'examen de son smartphone dans un centre Samsung, la Lausannoise reçoit le verdict: un «dommage physique» causé par l'utilisatrice, qui ne sera pas couvert par la garantie. La réparation coûte 439 fr., soit presque le prix d'achat du portable (599 fr.). «Il est scandaleux que Samsung n'assume pas les faiblesses de sa technologie», s'indigne Nina. «Ouvrir et fermer un téléphone pliable consiste visiblement en une mauvaise manipulation!»

Pour les moins chanceux, l'écran fissuré finit par devenir noir et inutilisable. C'est ce qui est arrivé à un lecteur: après examen, Samsung a conclu à une «cause externe», précisant que l'utilisateur n'aurait pas dû retirer le film d'origine sur l'écran. Pourtant, comme l'indique à

*Bon à Savoir* le vendeur Galaxus, ce film n'est censé protéger que contre les rayures superficielles. Selon la plateforme, l'impossibilité de recouvrir l'appareil d'un vrai film protecteur ou d'une coque explique en partie le taux plus élevé de Z Flip 3 défectueux...

## INCITATION À LA FRAUDE

Les garanties des sites d'e-commerce et des magasins excluent le remboursement de réparations à la suite d'une chute ou un choc causé par l'utilisateur. Des diagnostics du fabricant aussi vagues que «cause externe» ou «dommage physique» permettent de faire trop facilement porter le chapeau au consommateur, déplore le Service juridique de *Bon à Savoir*.

Après le verdict de Samsung, les vendeurs de smartphones éconduisent leurs clients, poliment ou non. Plusieurs lecteurs ont même rapporté avoir été incités à la tromperie lors d'appels aux services clients d'opérateurs téléphoniques. Josh témoigne qu'un employé lui a récemment conseillé d'envoyer une fausse déclaration de chute à son assurance ménage pour se faire rembourser son appareil...

## DES ACHETEURS SACRIFIÉS

Le fabricant coréen a répondu à nos questions par une simple phrase: le Z Flip 3 et le Z Fold 3 ont subi des tests très poussés, homologués par l'industrie, pour simuler des conditions d'uti-



lisation ordinaires, notamment 200 000 ouvertures et fermetures qui reviennent à plier et déplier l'engin 100 fois par jour pendant cinq ans.

Des techniciens certifiés par Samsung tiennent un discours quelque peu différent, pointant la grande qualité des derniers téléphones pliables et la rareté des fissures dites de tension aujourd'hui. L'écran des Z Flip 4 et 5 est en effet réputé plus «solide», grâce à une couche et une charnière supplémentaires. On ne s'étonnera pas que Samsung offre aux propriétaires de Z Flip 4 un service de remplacement de l'écran au prix réduit de 99 fr., incluant les fissures, mais pas aux détenteurs de Z Flip 3. Interrogé à ce sujet, le fabricant est resté muet.

«Les techniciens certifiés par le fabricant ont pour consigne d'être aussi conciliants que possible pour des portables fragiles tels que ce modèle», note Swisscom, qui reconnaît la vulnérabilité du Z Flip 3. Reste que le nombre de mécontents grossit à mesure que le téléphone prend de l'âge. Un conseil aux propriétaires d'engins fragiles: si l'on est enregistré auprès du vendeur, insister et ne rien lâcher permet parfois d'obtenir un geste commercial. On peut aussi acheter des extensions de garantie couvrant plusieurs chutes et chocs par an.

## Publicité

Banque WIR

Ouvrir pilier 3a maintenant

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

wir.ch/3a

## En un an et demi, l'écart s'est resserré entre les enseignes

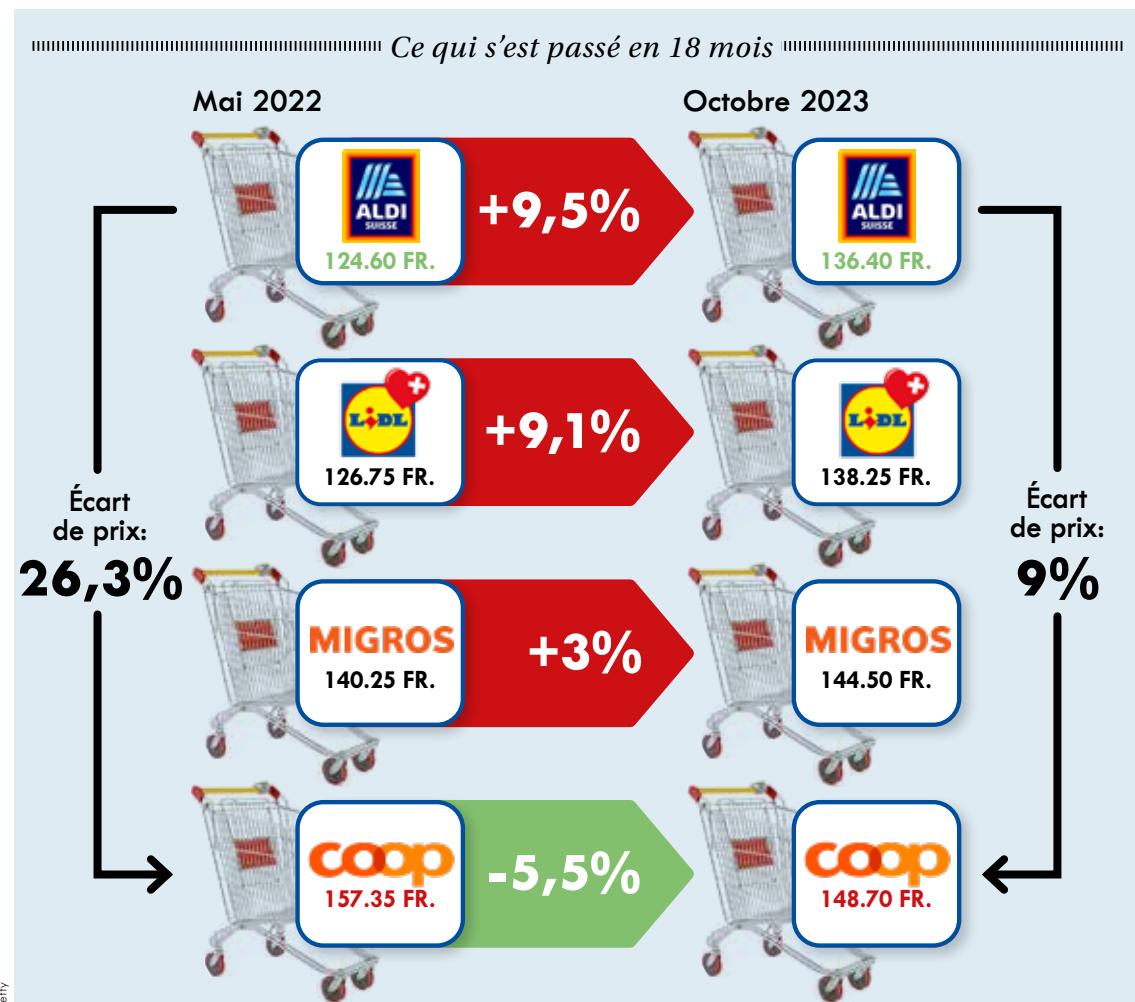
### POUVOIR D'ACHAT

Depuis mai 2022, le montant de notre caddie-type s'est envolé chez les hard-discounters, tandis qu'il a diminué chez Coop. Les quatre distributeurs visités n'ont jamais été aussi proches les uns des autres. *Kevin Gertsch*

**L**es enquêteurs de *Bon à Savoir* sillonnent depuis 18 mois les rayons de quatre grands magasins, à la recherche des prix les moins chers pour 53 biens de consommation courante. Parmi eux figurent des produits laitiers, des produits céréaliers, des fruits, des légumes, de la viande ou, encore, des articles de ménage. Les tests que nous réalisons régulièrement nous ayant clairement montré que les produits bio présentaient moins de risques pour la santé, ils constituent près de 20% des marchandises présentes dans notre caddie-type.

En octobre, les deux hard-discounters restaient les distributeurs les plus avantageux. Aldi présentait un ticket de caisse de 136.40 fr. (+1% par rapport à septembre). C'est 1.90 fr. de moins que Lidl, où la facture atteignait 138.30 fr. (+1,4%). Après avoir été dépassée durant l'été, Migros reprenait la troisième position à Coop. Pour une liste de courses en tous points similaires, le client devait débourser 144.50 fr. (-2%) contre 148.70 fr. (+2,1%) chez Coop.

Notons qu'en septembre, la valeur réelle du caddie de Migros était de 147.30 fr. Un riz bio et un jus d'orange bio moins chers que ce que nous annoncions étaient notamment disponibles le jour de notre visite. Cela ne changeait toutefois pas le classement: avec un total de 145.65 fr., Coop était plus avantageux que Migros.



### BAISSE CONSÉQUENTE CHEZ COOP

Principal enseignement, un an et demi après le lancement de l'Observatoire des prix de *Bon à Savoir*: si les deux distributeurs allemands demeurent imbattables, l'écart se resserre entre les enseignes. En mai 2022, la différence de prix entre le caddie-type le moins cher (Aldi) et le plus cher (Coop) était de 32.75 fr. (26,3%). Lors de notre dernier relevé, il fallait payer «seulement» 12.30 fr. (9%) de plus chez Coop.

Comment l'expliquer? Au cours de 18 derniers mois, la valeur de notre caddie-type s'est envolée, tant chez Aldi (+9,5%) que chez Lidl (+9,1%). Contrairement aux deux hard-discounters, la hausse est moins importante chez Migros (+3%). Surtout, on assiste à une di-

minution conséquente de la somme de la facture chez Coop (-5,5%). La raison: l'introduction régulière de nouveaux articles bon marché dans l'assortiment depuis le début de l'été. En résultent des baisses de prix drastiques sur de nombreux produits.

### CACAHUÈTES ET HUILE D'OLIVE BIO

Les cacahuètes salées constituent une bonne illustration. En mai 2022, le paquet le plus avantageux vendu par Coop était celui de 200 g dans la gamme Prix Garantie. Prix affiché: 2.95 fr., soit 1.48 fr. les 100 g. Cet article a été retiré des rayons entre-temps. Depuis juillet 2023, on retrouve en revanche des cacahuètes salées de la marque Zweifel à un prix de 0.90 fr. pour un paquet de 150 g, soit 0.60 fr. les 100 g.

Autre exemple: l'huile d'olive bio. Il y a 18 mois, nos enquêteurs n'avaient d'autre choix que de sélectionner celle de la gamme Naturaplan, valant 1.80 fr. les 100 ml. Depuis, l'huile d'olive de la marque Cavanna a fait son apparition dans l'assortiment, pour un montant de 1.33 fr. les 100 ml.

Comme chaque mois, tous les tableaux détaillés des prix relevés dans chaque magasin sont à votre disposition sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch). Ceci afin de vous aider à faire le choix le plus avantageux.

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



# Elles ne nettoient guère mieux que l'eau du robinet

**TABLETTES ÉCOLOGIQUES** Les produits de nettoyage sous forme de tablettes sont censés être particulièrement écologiques. Malheureusement, ils ne sont efficaces ni pour la cuisine ni pour la salle de bain. *Jonas Arnold / os*

Les pastilles de nettoyage sont à dissoudre dans un vaporisateur rempli d'eau, qu'on utilise, ensuite, comme un pro-

duit classique pour la cuisine ou la salle de bain. Les fabricants promettent un «nettoyage puissant» sans pollution de l'environnement.

Notre test, mené avec l'émission *Kassensturz* montre toutefois que

*Lire la suite en page 29 ➔*



5 nettoyants pour salle de bain

En comparaison



MARQUE	KLEANDROP	KLEANY	NAIKED	BLAUE HELDEN	EVERDROP	TANDIL	EAU DU ROBINET
Désignation	Pastilles salle de bain	Pastilles de nettoyage multisurface	Nettoyant salle de bain	Nettoyant salle de bain (en poudre)	Nettoyant universel	Nettoyant salle de bain	Sans nettoyant
Acheté chez	Micasa	natura-punto.ch	biolindo.ch <sup>2</sup>	Migros	everdrop.ch	Aldi <sup>3</sup>	—
Prix payé	6.95 fr.	1.10 fr.	0.99 fr.	2.70 fr.	2.50 fr.	2.49 fr.	—
Nombre de pastilles/sachets	3 pastilles	1 pastille	1 pastille	1 sachet	1 pastille	—	—
Quantité de produit obtenue	1.5 l.	0.5 l.	0.5 l.	0.625 l.	0.5 l.	1 l.	—
Prix pour 0,5 litre	<b>2.32 fr.</b>	<b>1.10 fr.</b>	<b>0.99 fr.</b>	<b>2.16 fr.</b>	<b>2.50 fr.</b>	<b>1.25 fr.</b>	—
<b>1. Dissoudre le calcaire 60%<sup>1</sup></b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>2.1</b>	<b>2.3</b>	<b>2.2</b>	<b>6</b>	<b>1.3</b>
Calcaire dissout	160 mg	123 mg	90 mg	105 mg	95 mg	2200 mg	22 mg
<b>2. Dissoudre la saleté 40%<sup>1</sup></b>	<b>1.4</b>	<b>1.6</b>	<b>1.9</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>6</b>	<b>1.3</b>
Temps nécessaire pour nettoyer plus de 90% (en minutes)	>30	>30	>30	>30	>30	5	>30
<b>Note finale</b>	<b>2.4</b>	<b>2.1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1.9</b>	<b>6</b>	<b>1.3</b>
<b>Appréciation</b>	<b>Mauvais</b>	<b>Mauvais</b>	<b>Mauvais</b>	<b>Mauvais</b>	<b>Mauvais</b>	<b>Très bon</b>	<b>Mauvais</b>

Si la note est identique, classement selon le prix. <sup>1</sup> Pondération pour la note finale. <sup>2</sup> Site rebaptisé ecosplendo.ch; le produit n'est plus trouvable en ligne. <sup>3</sup> Dans la limite des stocks restants e



En détail

## Les critères du test

Les experts du Laboratoire SGS Institut Fresenius de Taunusstein (All.) a testé pour notre rédaction et l'émission télévisée *Kassensturz* neuf tablettes de nettoyage et une poudre de nettoyage à dissoudre: cinq pour la cuisine et cinq pour la salle de bain. Les produits ont été dissous dans l'eau selon les indications du fabricant.

### Performance de nettoyage pour salle de bain

Les experts ont pesé la quantité de calcaire que les produits ont éliminé des plaques de marbre. Ils ont également mesuré le temps nécessaire pour éliminer 90% d'un mélange de savon et de calcaire sur les carreaux de la salle de bain.

### Performance de nettoyage pour la cuisine

Les experts ont versé de la sauce de rôti sur une plaque et l'ont laissée sécher. Ils ont ensuite appliqué un produit de nettoyage et compté le nombre de mouvements nécessaires pour enlever la tache. Ils ont répété la même chose avec un mélange de graisse et de poussière. Un maximum de 100 essuyages a été effectué.

5 nettoyants pour cuisine

En comparaison



MARQUE	Q-CONNECT	NAIKED	KLEANY	KLEANDROP	TANDIL	DENNER	EAU DU ROBINET
Désignation	Recharge nettoyant cuisine	Nettoyant cuisine	Pastilles de nettoyage multisurface	Pastilles cuisine	Tabs eco - nettoyant pour la cuisine	Power cleaner dégraissant	sans nettoyant
Acheté chez	Orell Fussli	biolindo.ch <sup>4</sup>	natura-punto.ch	Micasa	Aldi	Denner <sup>5</sup>	—
Prix payé	6.90 fr.	1.10 fr.	2.95 fr.	6.95 fr.	1.99 fr.	2.95 fr.	—
Nombre de pastilles/sachet	6 pièces	1 pièce	1 pastille	3 pastilles	2 pastilles	—	—
Quantité de produit obtenue	3 l.	0,5 l.	0,5 l.	1,5 l.	1 l.	0,75 l.	—
Prix pour 0,5 litre	<b>1.15 fr.</b>	<b>1.10 fr.</b>	<b>2.95 fr.</b>	<b>2.32 fr.</b>	<b>1 fr.</b>	<b>1.97 fr.</b>	—
<b>1. Efficacité sur la sauce à rôti 50%<sup>1</sup></b>	<b>4.7</b>	<b>4.3</b>	<b>4.3</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>5.3</b>	<b>3.7</b>
Nombre d'essuyages jusqu'à ce que 90% soit nettoyé	19	20	20	21	23	17	22
Propreté après 25 essuyages	très bien	très bien	très bien	très bien	très bien	très bien	très bien
<b>2. Mélange de graisse-poussière 50%<sup>1</sup></b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5.5</b>	<b>2</b>
Nombre d'essuyages jusqu'à ce que 90% soit nettoyé	>100	>100	>100	>100	>100	9	>100
Propreté après 100 essuyages	mauvais	mauvais	mauvais	mauvais	mauvais	très bien	mauvais
<b>Note finale</b>	<b>3.4</b>	<b>3.2</b>	<b>3.2</b>	<b>3</b>	<b>2.7</b>	<b>5.4</b>	<b>2.9</b>
<b>Appréciation</b>	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Bon	Insatisfaisant

1 magasin. <sup>4</sup> Site rebaptisé ecosplendo.ch; produit aussi disponible sur eco.ch

<sup>5</sup> Aussi disponible sur sos.shop.ch

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

# 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



## 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'envasent, 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 26

l'on peut tout aussi bien se passer de la pastille et utiliser de l'eau du robinet pour le nettoyage. Cette solution est encore plus écologique et a le même effet nettoyant.

Des experts ont testé les performances de cinq tablettes et poudres de nettoyage écologiques pour la cuisine et la salle de bain. On achète ces produits à l'unité ou en kit avec vaporisateur. Nous avons comparé ce résultat aux sprays de nettoyage les mieux notés des tests précédents ainsi qu'à de l'eau pure du robinet.

#### LE DÉFI DU MÉLANGE CALCAIRE-SAVON

Résultat: toutes les tablettes de nettoyant pour salle de bain et la poudre ont obtenu de mauvais résultats. Si l'on veut éliminer les taches de saleté et de calcaire tenaces, on ne peut pas se passer d'un nettoyant conventionnel. Ainsi, le nettoyant pour salle de bain de la marque Tandil d'Aldi a détaché 2,2 grammes de calcaire des plaques de marbre. Le meilleur nettoyant en pastilles, à cet égard, vient de Kleandrop: il a dissous 0,16 gramme de calcaire, soit moins d'un dixième du nettoyant d'Aldi.

En ce qui concerne l'élimination du calcaire pur des carreaux, les tablettes étaient meilleures que l'eau. En moyenne, les nettoyants ont éliminé 0,11 gramme de calcaire, l'eau du robinet seulement 0,022 gramme.

Lorsque les taches sont causées par du calcaire ainsi que du savon, les tablettes perdent de leur puissance. Les nettoyants écologiques et l'eau du robinet ont tous deux échoué dans le mélange calcaire-savon. Le nettoyant pour salle de bain d'Aldi n'a pas eu de mal à s'en sortir.

#### CENT COUPS DE CHIFFON NE SUFFISENT PAS

Le même résultat a été obtenu avec les nettoyants pour cuisine. Certes, tous les nettoyants en pastille sont parvenus à éliminer de la sauce de rôti séchée. Mais l'eau du robinet y est également parvenue. L'eau et les nettoyants écologiques n'avaient aucune chance contre un mélange de graisse et de poussière. Même après avoir été essuyée des

centaines de fois, la saleté était toujours là. En comparaison, le nettoyant de cuisine conventionnel *Powercleaner* de Denner n'a éliminé la saleté qu'en neuf coups de chiffon.

Important: tous les nettoyants conventionnels ne nettoient pas aussi bien que les

nettoyants Tandil et Denner. Ces derniers étaient nettement supérieurs à de nombreux autres produits de nettoyage lors des tests de nettoyants pour cuisine et salle de bain.

Everdrop a répondu que son nettoyant pour salle de bain est destiné aux salissures légères:

«Pour les salissures importantes, nous avons un autre produit dans notre gamme.» Kleandrop indique aussi avoir d'autres produits pour les saletés tenaces. Quant à Blaue Helden, la firme renvoie à ses propres tests qui ont donné de meilleurs résultats de nettoyage.

#### Conseils

### Nettoyer de manière écologique

Pour nettoyer de manière écologique, il faut utiliser le moins de produits de nettoyage possible. Que la mention «écologique» figure sur l'emballage ou non. Car même les nettoyants écologiques contiennent parfois des substances nocives pour l'environnement, comme le parfum limonène. La toxicologue environnementale Marion Junghans du Centre Ökotox conseille d'utiliser les produits de nettoyage avec parcimonie et de «Mettre peu de produit de nettoyage directement sur le chiffon au lieu de vaporiser la surface de la salle de bain ou de la cuisine». Cela permet d'économiser du produit de nettoyage.

Voici nos conseils pour préserver l'environnement:  
→ Frottez davantage avec des éponges ou des brosses, utilisez moins de produits d'entretien.

- Faites tremper les taches séchées dans l'eau, de préférence froide plutôt que chaude. D'ailleurs, les produits de nettoyage sont généralement aussi efficaces à l'eau froide qu'à l'eau chaude.
- N'utilisez pas de produits désinfectants: les produits de nettoyage contenant des additifs désinfectants, tels que l'ammonium quaternaire et les chlorures nuisent à l'environnement. De plus, ils sont inutiles au quotidien – un nettoyage fréquent avec des désinfectants peut en outre entraîner la formation de germes résistants.
- Utiliser des nettoyants non parfumés: les parfums comme le limonène et le citral peuvent déclencher des allergies et sont nocifs pour l'environnement, selon l'Office fédéral allemand de l'environnement.



**Restez vous-même  
grâce aux  
monte-escaliers Stannah**

021 526 34 45  
www.stannah.ch  
sales@stannah.ch

Votre partenaire dans toute la Suisse pour les monte-escaliers, les ascenseurs et les plateformes élévatrices. Parce que Stannah ça change la vie.

**Stannah**

**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



## SMS surtaxés: que font les opérateurs?

Sur **plaintes.ch**, les réclamations contre les sociétés de facturation de SMS surtaxés fusent. Mais également contre les opérateurs téléphoniques, par qui la facture transite.

Vous avez constaté des montants farfelus sur vos derniers décomptes de téléphone, parfois déjà débités? Vous êtes probablement victime, comme nombre de nos lecteurs, d'une arnaque aux SMS surtaxés. Les sociétés derrière cette pratique s'appellent Paycon ou encore Echovox, qui les facturent pour des fournisseurs de service. Elles font l'objet de nombreuses réclamations sur notre plateforme et d'articles réguliers dans nos pages.

Néanmoins, quelques-unes de ces plaintes concernent directement les opérateurs téléphoniques. Les consommateurs tentent de contester directement auprès d'eux... et s'agacent, parfois, de leur inactivité.

Qu'en disent les compagnies concernées? Swisscom indique mettre régulièrement en garde ses clients dans des communiqués et supprime les montants litigieux dès que le client conteste. L'opérateur, qui a constaté une augmentation de ces litiges, a signalé à tous les fournisseurs de services d'abonnement SMS qu'elle ne tolérait aucun manquement dans la procédure d'inscription. Swisscom exige en effet une double confirmation; selon la loi, il en faut au moins une.

De son côté, Sunrise précise que trois consentements du client sont nécessaires afin qu'un contrat de SMS surtaxés soit conclu; il réfute ainsi la possibilité d'un abonnement indu. Mais précise, quand même que, en cas de litige, il n'insistera pas sur la facturation du montant.

Finalement, Salt conseille plutôt de contacter directement le fournisseur de services surtaxés, et propose son aide pour l'identifier.

A noter que le seul moyen de se protéger sûrement contre ces contrats non désirés est de faire bloquer tous les messages surtaxés via son opérateur; mais l'achat de ticket de bus ou de parking notamment ne sera alors plus possible. Sunrise propose aussi de fixer une limite de coûts en amont. ca

### 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.



Getty

# Bien choisir sa protection juridique

**ASSURANCES** Dans nos relations, contractuelles notamment, il est parfois difficile de faire valoir ses droits. Une protection juridique peut vous éviter des tracas. Nos conseils pour vous orienter et conclure la bonne assurance. *Catherine Amiguet*

**V**ous n'avez plus de chauffage et votre bailleur ne répond pas? L'entreprise engagée pour des panneaux solaires est aux abonnés absents? Votre ex-employeuse n'a toujours pas rédigé votre certificat de travail? Ces situations de la vie quotidienne peuvent devenir de vrais casse-têtes et, surtout, des gouffres financiers.

Face à ces fâcheux événements, le consommateur peut facilement renoncer à faire valoir ses droits. En effet, une procédure en justice peut coûter cher et s'avérer particulièrement laborieuse: trouver la bonne autorité, faire valoir ses demandes et ses preuves, respecter les délais, etc.

## LES CONDITIONS GÉNÉRALES FONT FOI

L'assurance de protection juridique (PJ) a pour but de vous accompagner et de défendre vos intérêts dans ces conflits qui pourraient vous tomber dessus. Elle pourra rédiger des courriers en votre nom et, surtout, payer vos frais de justice et votre avocat.

Les PJ relèvent d'une large liberté contractuelle. Cela signifie qu'une assurance est libre de vous accepter ou de vous refuser, mais aussi que les domaines couverts et les modalités de prise en charge seront différents d'une compagnie à une autre et d'un contrat à un autre. En validant

la proposition d'assurance, vous acceptez toutes les conditions générales (CG) qui vont avec.

## BIEN VÉRIFIER LES DOMAINES COUVERTS

Avant de conclure, il convient de vérifier les domaines couverts par le produit qui vous intéresse. Généralement, le bail, le travail, le droit pénal, les assurances et les contrats de consommation (vente, entreprise, abonnements, etc.) font partie de la couverture. Si vous êtes propriétaire de votre bien, il est judicieux de vérifier que la PPE ou encore les droits réels (servitudes, usufruits, etc.) font partie de l'assurance. D'autres matières pourraient encore vous intéresser, comme le divorce, la santé,

les impôts, la cyberattaque, les poursuites ou la succession. Parfois, il s'agit d'options payantes à rajouter, parfois, tout est compris. Les CG peuvent également exclure purement et simplement un domaine.

## LES QUESTIONS À POSER

Au-delà des domaines couverts, d'autres éléments doivent être abordés avant de signer, notamment sur les prestations fournies. Par exemple:

- La compagnie propose-t-elle des renseignements juridiques sans ouvrir de litige?
- Vous couvre-t-elle à l'étranger?
- Quelles sont les franchises à payer et les montants maximum alloués?

Il est aussi judicieux de vérifier la validité du contrat pour les membres de votre ménage, en effet, la famille n'est pas toujours couverte dans son entier.

## DÉLAI DE CARENCE

Finalement, le délai de carence peut aussi être pertinent. Il est fréquent que les litiges ne soient pas couverts directement après la signature du contrat, mais seulement après deux mois ou plus. Pendant ce temps, vous payez déjà vos primes. Dans tous les cas, les problèmes déjà existant, avant la conclusion de l'assurance ne seront jamais pris en charge. Il ne sert donc à rien de conclure dans le but de couvrir un problème que vous avez déjà!

## Contrat

### La conclusion et la résiliation

Après avoir validé un contrat ou une proposition pour votre protection juridique, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours. Si vous regrettez votre engagement, vous devrez, alors, envoyer à la société une lettre recommandée ou un e-mail dans ce délai.

Pour résilier, vous devez respecter la durée minimale contractuelle convenue (maximum 3 ans), puis vous pourrez résilier, chaque année, pour une échéance précise, en respectant un préavis donné (deux ou trois mois généralement). Vous avez également la possibilité, en tout temps, de profiter d'un sinistre pris en charge pour casser le contrat, avec un court délai de 14 jours. A noter que l'assurance dispose des mêmes droits!

## Zoom

### En cas de désaccord

La compagnie doit prévoir une procédure objective en cas de divergence d'opinion avec vous. Autrement dit, si vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont elle veut gérer votre sinistre, vous aurez accès à une procédure de type arbitrale. Et, si l'assurance refuse de vous couvrir en considérant qu'il n'y a aucune chance de succès, mais que vous allez en justice à vos frais et obtenez gain de cause, elle devra vous rembourser à hauteur du montant assuré.



**Les trains de nuit internationaux ne passent pas par les gares romandes.**

sans opposition en septembre. Le National devra se prononcer à son tour. La création des deux lignes reste dépendante de son adoption définitive.

#### LE PORTUGAL? TROP LOIN!

Les CFF n'ont pas d'autres projets pour le sud et l'ouest de l'UE. «Le Portugal n'est pas accessible en une nuit depuis la Suisse, explique l'ex-régie fédérale. Londres a des exigences très spécifiques pour le matériel roulant et les contrôles douaniers au départ des convois que nous ne pouvons pas satisfaire à l'heure actuelle.» Et la France? Paris et Marseille constituent des destinations de jour, soutient l'ex-régie fédérale, qui relève que la Ville Lumière peut être atteinte en 3 heures environ depuis Genève.

En attendant Rome et Barcelone, les CFF font face à d'autres problèmes. Les trains de nuit ont été victimes de leur succès, cet été, avec des wagons bondés, des retards, des annulations, etc. (*lire encadré*). Autant d'événements qui mettent en lumière les difficultés inhérentes à la renaissance de ce mode de transport. Après des années de disette dans le secteur, les industriels peinent à suivre la demande. La révision des voitures-lits et couchettes des ÖBB a pris du retard à cause d'une carence de personnel et de pièces de rechange, confie Sabrina Schellenberg. La compagnie manquait de wagons de réserve pour faire face aux pannes qui en ont résulté. Les CFF admettent qu'ils «ne sont pas satisfaits de la qualité actuelle de leur offre». Ils promettent de tout mettre en œuvre avec leurs partenaires pour améliorer la situation.

## Le Röstigraben des trains de nuit

**TRANSPORTS** Les trains de nuit renouent avec le succès. Mais la Suisse romande est préterité: les départs se font uniquement depuis Bâle et Zurich en direction du Nord et de l'Est de l'Europe. Les CFF s'expliquent. *Sébastien Sautebin*

L'urgence climatique a remis les trains de nuit au goût du jour! En 2022, près de 500 000 clients des CFF ont utilisé ce mode de transport bien moins polluant que l'avion. Vincent Kaufmann, professeur d'analyse de mobilités à l'EPFL brossé toutefois un tableau critique de l'offre actuelle. «Elle est clairement sous dimensionnée par rapport à la demande. Au niveau du réseau, il manque des lignes vers le sud et l'ouest de l'Europe, notamment en direction de l'Italie, de la France et de l'Espagne. Et il n'y a aucun train au départ de la Suisse Romande, ce qui est difficilement compréhensible.»

En effet, les liaisons actuelles se font uniquement depuis Zurich et Bâle en direction de villes du nord et de l'est du continent. Les CFF ont une explication pour ce Röstigraben ferroviaire: «Les trains de nuit actuels sont exploités par les chemins de fer autrichiens (ÖBB) ou d'autres partenaires tchèques, hongrois et croates, explique Sabrina Schellenberg, porte-parole. Ils doivent impérativement retourner dans ces pays pour être entretenus, car c'est impossible en Suisse.» Zurich constitue ainsi un relai entre l'Allemagne et l'Autriche. «En vertu du concept

de circulation sur quatre nuits, un train venant, par exemple, de Vienne arrive à Zurich le matin, part ensuite à Hambourg, revient le lendemain à Zurich et retourne la nuit suivante à Vienne où l'entretien est effectué.» Pas question de faire un crochet par Genève ou Lausanne. Selon les CFF, le temps de voyage s'en trouverait excessivement rallongé, le trajet jusqu'à Zurich est beaucoup plus rapide avec l'IC1 et la ligne vers les principales villes romandes est surchargée.

#### ROME ET BARCELONE: EN ATTENTE

Il y a une quinzaine d'années pourtant, l'offre incluait des départs depuis la Suisse romande en direction de villes françaises, italiennes et espagnoles. Mais les prix cassés des compagnies aériennes low cost et le développement des lignes de jour à grande vitesse ont signé la fin de la plupart des convois nocturnes en Europe. «Seuls les ÖBB ont continué d'y croire et ils sont maintenant en avance dans le domaine», relève Yves Chatton, chargé de projet à l'Association transports et environnement (ATE).

Pour leur retour dans le circuit nocturne, les CFF ont noué

un partenariat avec les ÖBB, et bénéficié de leur réseau vers le nord et l'est de l'Europe. En 2020, les deux partenaires avaient annoncé leur volonté de créer des liaisons vers Rome et Barcelone, avec des arrêts à Lausanne et Genève pour la capitale catalane. Comme les trains de nuit peinent à être rentables, les CFF comptaient sur la loi révisée sur le CO<sub>2</sub> pour financer ces projets, le texte prévoyant un soutien pouvant atteindre 30 millions de francs par an. Mais il y a eu un hic: la loi a été refusée par le peuple en juin 2021, à la suite d'un référendum de l'UDC. Une nouvelle loi sur le CO<sub>2</sub> est en discussion aux Chambres fédérales. Le Conseil des Etats l'a adoptée

..... Zoom .....

#### Une mauvaise expérience

Carole (nom d'emprunt) et son mari ont vécu un retour pénible depuis Amsterdam, cet été. «Le compartiment était surchauffé, la couchette du dessus était proche du plafond et les échelons du haut manquaient», confie notre lectrice fribourgeoise. Et le couple n'était pas au bout de ses surprises: «Le soir, nous avons commandé des sandwichs. Le responsable est revenu en nous disant qu'il n'y avait rien à manger. Notre wagon ne comptait qu'un WC, sans savon. Nous sommes arrivés avec deux heures de retard. Tout ça pour près de 300 fr. l'aller simple. Nous avons pris le parti d'en rire, mais un couple d'amis a promis qu'on ne l'y reprendra plus.»

# La forêt lausannoise de Sauvabelin est la plus polluée

**DIOXINES** Tous les échantillons de sol prélevés dans des zones fréquentées à proximité d'usines d'incinération de déchets sont contaminés. *Jonas Arnold / jd*

La Ville de Lausanne décrit la forêt de Sauvabelin comme une «véritable oasis de nature en pleine ville». Les échantillons de sol que nous avons fait analyser relativisent cette image d'Epinal. Les tests en laboratoire ont révélé la présence de dioxines à des taux dépassant les valeurs légales.

L'Ordonnance fédérale sur la pollution des sols fixe une valeur limite de 20 nanogrammes par kilo. Si celle-ci est supérieure, les autorités doivent évaluer les risques pour la santé et décider si des mesures s'imposent.

Bon à Savoir a prélevé et fait analyser des échantillons de sols, situés à proximité d'usines d'incinération d'ordures ménagères, principales émettrices de dioxines. Toutes sont situées dans des zones fréquentées par le public ou exploitées par l'agriculture. Nous avons mesuré la teneur en dibenzodioxines et en furanes polychlorés d'échantillons, dans un rayon de 500 mètres le long de sentiers, prairies publiques, aires de jeux ou champs agricoles. Un laboratoire a, ensuite, analysé la couche supérieure de terre sur une épaisseur de 5 à 10 cm.

Les valeurs de la forêt de Sauvabelin sont, de loin, les plus élevées. Seule la forêt de Bremgarten (Berne) s'en approche et dépasse, elle aussi, les limites légales.

## DANGER POUR LA QUALITÉ DU SPERME

Les dioxines sont considérées comme très toxiques. Des tests



**UNE OASIS URBAINE CONTAMINÉE** La forêt de Sauvabelin, dans les hauts de Lausanne.

sur les animaux ont démontré que, à des doses élevées, elles endommagent le système nerveux et immunitaire. Certaines sont cancérogènes. Des quantités infimes dans le sang suffisent à affecter la qualité du sperme chez les hommes. Les dioxines

pénètrent essentiellement dans le corps humain par l'ingestion d'aliments d'origine animale.

Le Canton de Vaud estime que la pollution mesurée à Sauvabelin est principalement due aux émissions de l'ancienne usine d'incinération de déchets

du Vallon. Selon les autorités, des clarifications sont en cours. En 2021, des experts ont mesuré des taux de 640 nanogrammes de dioxine par kilo de sol autour de l'ancien site. Nos prélèvements, cependant, se trouvent à proximité de la nouvelle usine.

## Des taux de dioxine trop élevés dans quatre localités sur dix

Commune	Canton	Site	Distance de l'usine d'incinération	Dioxine (nanogrammes par kilo de terre)
St. Gall	SG	Pré, Sittertobel	400	0,99
Zuchwil	SO	Aire de grillade, Emmenspitz	350	1,33
Niederurnen	GL	Champ de maïs, Schönhof	220	2,45
Bâle	BS	Jardin familial Im Wasenboden	190	3,32
Aire-La-Ville	GE	Champ, Chemin du Tabary	150	3,37
Hinwil	ZH	Champ de maïs, Erlosenstrasse	300	3,56
Zurich	ZH	Place de jeux, école Leutschenbach	250	5,95
Turgi	AG	Forêt, Unterwilerberg	160	7,77
Berne	BE	Forêt de Bremgarten	250	21,00
Lausanne	VD	Forêt de Sauvabelin	100	22,60

Au-delà de 5 nanogrammes de dioxine par kilo: la fertilité du sol à long terme est compromise.

Au-delà de 20 nanogrammes de dioxine par kilo: une vérification sur les risques à la santé et d'éventuelles mesures sont nécessaires.

Test réalisé en partenariat avec saldo.

# Les moins chères sont les plus efficaces

**PROTECTIONS URINAIRES** L'incontinence touche près de 50% des femmes et 40% des hommes âgés. Notre test montre qu'on peut trouver de bonnes protections à un prix correct. Dans deux des trois catégories examinées, le produit le moins cher est celui qui absorbe le mieux les fuites. Sébastien Sautebin

**L**'incontinence urinaire constitue une affection encore taboue et largement sous-diagnostiquée. Plus de la moitié des femmes font face à des problèmes de fuites plus ou moins graves au cours de leur vie, souvent à la suite d'un accouchement. Chez les hommes, les troubles apparaissent surtout après 60 ans et sont corrélés à des problèmes de prostate. Le port de protections urinaires peut s'avérer nécessaire afin de conserver sa qualité de vie.

En partenariat avec l'émission *A Bon Entendeur, Bon à Savoir* a fait analyser six serviettes pour les fuites urinaires légères à modérées, dont trois pour les femmes,

deux pour les hommes et une unisex, ainsi que cinq protections pour les fuites urinaires moyennes à importantes, toutes unisex.

Les résultats sont contrastés, mais sans grosse mauvaise surprise: un produit obtient une très bonne note globale, quatre sont «bon», et six «satisfaisant» (*voir tableau*).

Dans deux des trois catégories testées, la meilleure protection urinaire est aussi, et de loin, la moins chère. Ainsi, la culotte unisex *Klassik Hygiene-Pants* d'Olivia, qui est la seule à avoir obtenu un «très bon» pour l'incontinence moyenne à importante, nous a coûté 1 fr. pièce, contre 1.50 fr. à 1.94 fr. pour ses rivales.

Même constat du côté de l'incontinence masculine légère à modérée. Arrivée en tête, la serviette unisex *Secure Pads Lady and Man* revient à 0.38 fr. l'unité, alors que les prix de ses deux concurrentes sont de 0.63 fr et de 0.80 fr.

## ESSENTIEL: LES PERFORMANCES D'ABSORPTION

Niveau qualité, la *Secure Pads Lady and Man* («bon») obtient la meilleure note à la fois pour les hommes et pour les femmes souffrant d'incontinence légère à modérée. Son positionnement unisex fait qu'elle présente des dimensions supérieures aux produits genrés. Cette caractéristique favorise ses capaci-



**Les personnes incontinentes ont tendance à repousser la consultation médicale.**

- De 4.3 à 5.0 pts = Très bon
- De 3.8 à 4.3 pts = Bon
- De 3.1 à 3.7 pts = Satisfaisant
- De 2.1 à 3.0 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2.0 pts = Mauvais

## 4 serviettes absorbantes (femmes ou unisex)



## FUITES URINAIRES LÉGÈRES À MODÉRÉES

MARQUE	SECURE (UNISEXE)	ALWAYS DISCREET	COOP QUALITÉ & PRIX	TENA
Désignation	Pads Lady & Man Ultra Normal Plus	Complete protection Pads+ Long	Solutions Pads Extra No. 4	Discreet Pads normal
Acheté chez	Migros	Coop	Coop	Pharmacie
Prix payé	7.60 fr.	5.50 fr.	6.80 fr.	12.70 fr.
Nombre de pièces	20	10	24	24
Gouttes annoncées	4,5 sur 8	4 sur 8	4 sur 8	4 sur 8
<b>Prix par pièce</b>	<b>0.38 fr.</b>	<b>0.55 fr.</b>	<b>0.28 fr.</b>	<b>0.53 fr.</b>
<b>1. Capacité d'absorption 55%<sup>1</sup></b>	<b>4.3</b>	<b>3.4</b>	<b>3.3</b>	<b>3.4</b>
<b>2. Adaptation à l'anatomie et confort 30%<sup>1</sup></b>	<b>3.8</b>	<b>4.3</b>	<b>4</b>	<b>3.5</b>
<b>3. Test pratique 15%<sup>1</sup></b>	<b>3.7</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.8</b>
<b>Note finale</b>	<b>4.1</b>	<b>3.7</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>
<b>Appréciation</b>	<b>Bon</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>

SECURE (UNISEXE)	SECURE (MAN)
Pads Lady & Man Ultra normal Plus	Pads Man Normal
Migros	Migros
7.60 fr.	8.80 fr.
20	14
4,5 sur 8	4 sur 8
<b>0.38 fr.</b>	<b>0.63 fr.</b>
<b>4</b>	<b>4</b>
<b>3.8</b>	<b>4.3</b>
<b>3.7</b>	<b>2.3</b>
<b>3.9</b>	<b>3.8</b>
<b>Bon</b>	<b>Bon</b>



tés d'absorption, en position assise comme debout, mais peut aussi en faire une protection un peu trop grande pour certaines personnes.

Côté hommes, la *Pads Man Normal*, version masculine du même fabricant Secure, absorbe également bien les fuites, mais le laboratoire souligne que «son gros point à améliorer est son adhésivité beaucoup trop faible». La serviette risque de ne pas tenir correctement en place et de gêner l'utilisateur. Les capacités d'absorption de la *Men Actif Fit* de Tena déçoivent, surtout debout. Les experts estiment que ceci peut constituer un problème pour l'utilisateur, car ce type de produit est destiné aux hommes encore actifs.

Les trois serviettes genrées destinées aux femmes souffrant d'incontinence légère à modérée doivent se contenter d'une appréciation «satisfaisant». Pour ces produits, la vitesse de pénétration du liquide, après l'arrivée d'un premier flux, peut être améliorée. Si le flux secondaire ne pénètre pas bien, cela provoquera automatiquement une fuite prémature, souligne le laboratoire.

Pour l'incontinence moyenne à importante, la *Klassik-Hygiene Pants* se démarque par ses très bonnes performances d'absorption. Les experts relèvent toutefois

En détail

## Les critères du test

Un laboratoire spécialisé a testé onze protections urinaires selon les critères suivants:

### 1. Capacité d'absorption/maintien au sec

Les experts ont mesuré les performances d'absorption de jour et de nuit sur des bancs de test automatiques. Ils se sont intéressés aussi à la vitesse de pénétration et à la diffusion longitudinale du liquide dans le coussin, qui permettent de minimiser les risques de fuite.

### 2. Adaptation à l'anatomie et confort

Le labo s'est penché sur la longueur et la largeur des produits, hors ailettes, ainsi que sur la masse, le poids et l'épaisseur du coussin.

### 3. Test pratique

Les tests ont porté sur la capacité élastique, la longueur et la largeur du dépôt de colle sur le tissu, la tenue lors du port, le décollement après utilisation, etc.

que la protection contre l'humidité durant la nuit pourrait être meilleure.

Les culottes Secure et Molicare obtiennent la note «bon». Leur capacité d'absorption est légèrement inférieure. Les performances en journée de la Tena doivent être améliorées. Enfin, le produit Coop Qualité & Prix a un coussin beaucoup moins large que ses

concurrents. De ce fait, ses performances d'absorption sont «insatisfaisantes».

Parmi les réactions des fabricants, Tena répond disposer de résultats de tests nettement plus favorables et indique n'avoir reçu aucune réclamation.

Coop affirme qu'elle tiendra compte de nos résultats pour le développement futur de ses produits.

mmes ou unisexe)

5 culottes absorbantes (unisexe)



### À MODÉRÉES

TENA	MARQUE	OLIVIA	SECURE	MOLICARE PREMIUM	TENA	COOP QUALITÉ & PRIX
Men Activ Fit	Désignation	Klassik Hygiene-Pants	Pants Plus Lady & Man	Incontinence Pants Mobile	Pants	Solutions Pants Medium
Migros	Acheté chez	Aldi	Migros	molicare.ch	migros.ch	Coop
7.95 fr.	Prix payé	11.99 fr.	21.60 fr.	25.10 fr.	17.50 fr.	14.95 fr.
10	Nombre de pièces	12	14	14	9	10
4 sur 8	Gouttes annoncées	8 sur 8	7 sur 8	6 sur 10	6 sur 8	7 sur 8
0.80 fr.	Prix par pièce	1 fr.	1.54 fr.	1.79 fr.	1.94 fr.	1.50 fr.
3.3	1. Capacité d'absorption 64% <sup>1</sup>	4.2	3.9	3.7	3.2	2.9
4	2. Adaptation à l'anatomie et confort 27% <sup>1</sup>	4.6	4.5	4.4	4.5	4
3.7	3. Test pratique 9% <sup>1</sup>	3.8	3.8	4	4.3	3.8
3.6	Note finale	4.3	4	3.9	3.6	3.3
Satisfaisant	Appréciation	Très bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant

### FUITES URINAIRES MOYENNES À IMPORTANTES

## CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT



**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. Le coût de la panne



**VENTE** «J'ai acheté une voiture d'occasion via un site de vente entre particuliers.

L'annonce précisait «vendue en l'état, sans garantie». Or, après quelques semaines à peine, le moteur a grillé. Le vendeur refuse de me la rembourser. Que faire?»

**S**i la garantie a été exclue, l'acheteur ne peut pas se prévaloir des éventuels dé-

fauts qui surviendraient, même s'ils sont importants. Qu'il s'agisse d'un essuie-glace qui grince ou d'une panne totale, même com-

bat!

En effet, bien que la garantie légale de deux ans s'applique automatiquement à tous les contrats de vente, qu'ils soient conclus entre particuliers ou avec un commerçant professionnel, elle peut être exclue. Pour être valable, l'acheteur doit avoir pu prendre connaissance de cette exclusion au plus tard lors de la conclusion de la vente, afin de pouvoir encore renoncer à l'achat. Cela peut figurer sur la petite annonce, dans le contrat ou encore dans des conditions générales annexes.

Il existe toutefois une exception: une exclusion de garantie n'est pas valable lorsque l'objet présente des défauts qui ont été frauduleusement dissimulés par le vendeur. Ces deux éléments sont essentiels: le défaut doit avoir été non seulement connu du vendeur, mais également été frauduleusement dissimulé. Dans cette situation, celui-ci devra, tout de même, la garantie à l'acheteur.

Ainsi, pour réclamer réparation auprès du vendeur malgré l'exclusion de garantie, vous devriez être en mesure de démontrer qu'il connaissait le problème, mais vous l'a caché délibérément. *Catherine Amiguet*

## 2. Obtenir un congé pour pouvoir postuler

**TRAVAIL** «Mon contrat à durée déterminée se termine prochainement. Je travaille à 100%, mais mon employeur ne me laisse pas le temps de trouver un nouvel emploi. Puis-je exiger d'avoir congé pour avoir le temps de postuler ailleurs?»

**O**ui. L'article 329 du Code des obligations (CO) précise les modalités des différents congés. Son alinéa 3 explique que l'employeur doit accorder au travailleur les heures et jours de congé usuels et, une fois le contrat résilié, le temps nécessaire pour chercher un autre emploi. Bien que le contrat à durée déterminée ne soit pas rompu, cette clause s'applique également lorsque la durée déterminée du contrat arrive à échéance. Par conséquent, vous avez le droit de demander un congé: votre patron doit vous

laisser du temps pour chercher un nouveau travail.

Pour fixer les heures et les jours de ce congé, il faudra tenir, équitablement, compte de vos intérêts, mais également de ceux de votre employeur.

Attention, sauf disposition contraire dans votre contrat de travail, votre patron n'a aucune obligation de vous payer durant cette période où il vous libère de vos obligations. Néanmoins, il est d'usage de ne pas réduire le salaire lorsque l'employé est payé à la semaine ou au mois. *Timko Chatagnat*

### 3. Réparation à la charge de la PPE

**IMMOBILIER** «Je suis propriétaire d'un appartement dans une propriété par étages (PPE). Ma fenêtre de toit a des problèmes d'étanchéité. Je dois absolument faire une réfection. Qui paie et que faire si un des copropriétaires n'est pas d'accord avec ces travaux?»

**C'**est, en principe, l'ensemble des propriétaires qui vont financer ces travaux. En effet, la doctrine considère que tous les matériaux qui remplissent des fonctions d'étanchéité ou d'isolation sont impérativement communs. Peu importe si ces éléments sont situés dans un appartement ou dans un lieu commun à la PPE. Les travaux de réparation de ces éléments sont donc à la charge

de l'ensemble des copropriétaires.

En outre, ces travaux semblent être nécessaires. Par conséquent, il suffit d'obtenir une autorisation de la majorité de tous les copropriétaires pour approuver ces dépenses. Ainsi, l'opposition d'un seul copropriétaire ne permet pas, en principe, de s'opposer à la réfection. Cette décision doit être prise lors d'un vote à l'assemblée générale.

Les frais de la réparation peuvent être répartis entre les copropriétaires, selon leurs millièmes, même pour ceux qui s'y sont opposés, à moins que le règlement ne prévoit autre chose.

Si le copropriétaire récalcitrant estime que c'est sans droit que ces travaux ont été acceptés par une majorité simple, il lui appartient de saisir le juge dans les 30 jours dès la réception de la décision de l'assemblée générale. *tc*

### 4. Gare à la sous-assurance

**MÉNAGE** «Je vais m'installer avec mon compagnon et nous déménageons dans un appartement plus grand. Est-il nécessaire de réadapter systématiquement la couverture de mon assurance ménage? J'ai peur que mes primes prennent l'ascenseur.»

**O**ui, car le coût des risques encourus, en cas de sous-assurance, est souvent bien plus élevé que celui d'une économie sur les primes. Lorsqu'on souscrit une assurance ménage, il faut faire ce que l'on appelle «un inventaire du ménage», soit définir la valeur de tous les biens à neuf. Cette somme doit correspondre à la somme d'assurance indiquée sur la police d'assurance. Il y a sous-assurance si la valeur totale des biens indiquée dans le contrat d'assurance est inférieure à la somme nécessaire, en cas de sinistre, pour rembourser tous les biens du ménage.

Pour rester bien assuré, il convient donc de mettre à jour son inventaire du ménage si un changement survient. Déménagement, acquisition importante (ordinateur, meuble dont la valeur est supérieure à la moyenne, bijou de valeur...), tout doit être déclaré à l'assureur. Certes, l'augmentation de la somme d'assurance risque de faire augmenter votre prime, mais, au moins, en cas de sinistre, vous serez totalement remboursée. A noter que *Bon à Savoir* a effectué un comparatif de RC combinée ménage et privée (*lire «Assurer son foyer de manière optimale» sur [bonasavoir.ch](#)*). *Kim Vallon*

### 5. Performances pas au rendez-vous

**ACHAT** «J'ai acheté dernièrement un aspirateur que j'ai payé très cher. Malgré son prix élevé, je trouve qu'il n'est pas plus efficace qu'un appareil «standard». Le vendeur doit-il le reprendre?»

**E**n principe, non. L'article 205 du Code des obligations permet à l'acheteur d'annuler une vente uniquement en cas de défaut de la chose.

Si l'appareil est considéré comme moins pratique ou moins performant qu'un modèle concurrent, il ne s'agit pas d'un défaut, d'autant plus que l'acheteur a l'obligation de vérifier la chose avant l'achat. Par contre, s'il ne remplit pas les fonctions essentielles pour lesquelles il a été acheté ou s'il a un problème technique, le défaut existe.

La notion de défaut est parfois difficile à interpréter. Si le problème est lié à une utilisation incorrecte, il n'y a pas de remboursement possible. Mais si le vendeur a induit l'acheteur en erreur, par exemple en vantant des mérites inexistant à un objet, il est tenu au remboursement. L'absence de qualités expressément promises est en effet un défaut. Le client doit cependant prouver avoir été trompé, ce qui est parfois difficile en pratique. *kv*

#### le juge a dit

##### Uniforme et temps de travail

L'Union du personnel du corps de police (UPCP) demandait au Conseil d'Etat genevois d'indemniser le temps nécessaire aux changements de tenue, l'uniforme étant obligatoire. Le paiement des heures concernées, évaluées à une par jour par l'UPCP, était réclamé sur ces dix dernières années.

Saisi en dernière instance par l'UPCP, défendant quatre fonctionnaires, le Tribunal fédéral (TF) lui donne tort. Notamment parce que l'uniforme peut être mis et ôté à domicile et pas obligatoirement sur le lieu de travail (au contraire du personnel soignant dont les heures concernées sont comptabilisées). Ainsi, leur situation est équivalente à celle des employés n'ayant pas d'uniforme, qui doivent aussi se changer. Le TF soulève également que la mise en uniforme consiste en une des obligations acceptées par le salarié, en contrepartie d'un salaire.

Arrêts 8C\_683, 684, 685 et 686/2022 du 5 septembre 2023

##### Aide sociale coupée

La suppression de l'aide sociale, justifiée par le refus de la personne concernée de collaborer afin d'éclaircir sa situation financière, doit être prononcée dans une décision formelle, sujette aux voies de droit ordinaires. En l'état, un bénéficiaire de l'aide sociale n'a pas transmis dans le délai imposé les renseignements requis à l'appui de son dossier. D'autres démarches afin de clarifier les faits étant restées infructueuses, le Service social a finalement décidé de couper ses aides avec effet rétroactif. Une suppression en soi pas critiquable, selon le Tribunal fédéral. Mais, vu les lourdes conséquences d'une telle mesure pour l'intéressé, le Service social n'aurait pas dû se contenter de couper le droit aux prestations de manière purement informelle. Il devra donc réexaminer le droit aux prestations pour ce bénéficiaire sur la base des nouvelles circonstances.

Arrêt du TF 8C\_307/2022  
du 4 septembre 2023

**BENU**

**SOINS CUTANÉS ? ENFIN BIEN DANS VOTRE PEAU !**

**ISISPHARMA**  
DERMATOLOGIE

**VICHY**  
LABORATOIRES

**Avène**  
EAU THERMALE  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

**BIODERMA**  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

**LA ROCHE POSAY**  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

**CeraVe**  
DEVELOPED WITH DERMATOLOGISTS

**DUCRAY**  
LABORATOIRES DERMATOLOGIQUES

**benu.ch**

\*Offre valable du 1er au 30 novembre 2023. Dans la limite des stocks disponibles, non cumulable avec d'autres offres ou avantages. Sous réserve de modification des prix. 37% de rabais sur les marques listées avec la carte myBENU, 30% sans la carte myBENU.

---

*Top 3*

#### VÉLOS D'APPARTEMENT

Le vélo ergomètre, ou vélo d'appartement, est une excellente activité pour se maintenir en mouvement sans avoir à subir les frimas de la saison hivernale. Programmes d'entraînement, prise en main, sécurité, matériaux utilisés: le magazine allemand *Stiftung Warentest* a testé huit modèles en détail. Les résultats ne dénotent pas d'une qualité exceptionnelle, puisque seuls deux vélos obtiennent la mention «satisfaisant». Il s'agit de l'*Exum XTR BT*, conçu par Finnlo, et du *Comfort 4.0* de la marque Horizon Fitness. Parmi les points positifs pour ce dernier: il affiche une fréquence cardiaque correcte après seulement une dizaine de secondes. *kg Stiftung Warentest (10/2023), test.de*



1. **Horizon Fitness**  
*Comfort 4.0,*  
649 fr.
2. **Finnlo**  
*Exum XTR BT,*  
729 fr.
3. **Cardiostrong**  
*BX30 Plus,*  
859 fr.

---

*Top 3*

#### VESTES DE RANDONNÉE

En été, une veste de pluie légère suffit pour se lancer dans une randonnée sportive. A l'arrivée de l'automne, il vaut la peine d'investir dans du matériel plus robuste si l'on veut continuer à arpenter les sentiers, quelle que soit la météo. Le magazine allemand *Outdoor* a testé 20 vestes «trois couches» disponibles à partir de 200 fr. Résultat: 3 modèles se démarquent de la concurrence. Ils obtiennent une appréciation «remarquable», notamment grâce à une imperméabilité à toute épreuve. La veste *Alpha Jacket* de la marque Arc'teryx se distingue par son poids minimaliste – 365 grammes – pour un volume de 1,4 litre une fois rangée. *kg Outdoor (11/2023), outdoor-magazin.com*



1. **Rab Latok**  
*Mountain Gore-Tex Pro Jacket,*  
511 fr.
2. **Norrøna**  
*Trollveggen Gore-Tex Pro Light,*  
649 fr.
3. **Arc'teryx Alpha Jacket,**  
700 fr.

---

*Top 3*

#### BOTTES EN CAOUTCHOUC ENFANTS

Elles arborent des couleurs rigolotes et sont indispensables pour garder les petits pieds au sec quand ils gambadent sous la pluie. Jusqu'ici, les bottes en caoutchouc pour enfants contenaient souvent du naphtalène, un hydrocarbure aromatique polycyclique soupçonné de provoquer le cancer. Les analyses de nos confrères allemands de *Öko-Test*, réalisées sur 20 modèles, montrent que la plupart n'en contiennent plus. Si de nombreuses paires renferment d'autres substances problématiques, seules trois ont été jugées «insuffisant», dont les Aigle *Lolly Pop2*, rouge et blanc. *gc Oeko-Test Magazin (10/2023), oekotest.de*



1. **Celavi, jaune,**  
39.90 fr.
2. **Crocs**  
*Handle It, vert,*  
24.95 fr.
3. **En Fant, bleu nuit,**  
39.90 fr.

**MEILLEURS PRIX** trouvés en ligne ou dans les commerces.



## Médecine à deux vitesses

*A propos de notre article «Primes: avez-vous fait les bons choix?» (10/23)*

**M**erci pour votre excellent dossier sur l'assurance maladie. Toutefois, lorsque vous mentionnez que la facture va augmenter de près de 10% en 2024, vous êtes bien en deçà. L'assurée que je suis est confrontée à une augmentation de 39%! KPT, qui offrait des primes avantageuses pour 2023, est maintenant l'une des plus chères pour 2024! Et si vous souhaitez changer de modèle au sein de ladite assurance, le seul «avantageux» vous propose un réseau de médecins que vous ne connaissez pas, et vous pouvez donc oublier votre médecin personnel. On nous rebat chaque année les oreilles en nous en invitant, pour faire des soi-disant économies, à changer de caisse, de franchise ou de modèle. Mais, lorsque tous les scénarios ont déjà été envisagés, que reste-t-il pour la majorité des gens? Des modèles contraignants et des primes de toute manière beaucoup trop élevées. Alors, bravo à cette médecine à deux vitesses, le fossé s'élargissant dramatiquement.

Janique Diba, *La Conversion*

## Remboursement des prestations complémentaires AVS/AI par les héritiers

*A propos de notre article «Attention aux mauvaises surprises au décès d'un parent» (10/23)*

**A**u sujet des dix ans de délai dont dispose l'Autorité pour réclamer le remboursement des prestations complémentaires AVS/AI aux héritiers: c'est le moment où la prestation complémentaire a été versée qui fait partir le délai de péremption et non la date du décès du bénéficiaire. Ainsi, si la prestation complémentaire a été versée le 15 mai, et que le bénéficiaire meurt le 2 juin, le délai maximal est de dix ans à compter du 15 mai.

La rédaction



## Post-scriptum

## Prix ascendants et journal à 15 heures, l'avenir du service postal?

La Poste augmentera à nouveau ses tarifs en 2024. Dès le 1<sup>er</sup> janvier, les lettres du courrier A passeront de 1.10 fr. à 1.20 fr. et celles du courrier B de 90 centimes à 1 fr. Les colis Priority et Economy jusqu'à deux kilos seront majorés de 1.50 fr., à respectivement 10.50 fr. et 8.50 fr. Cause annoncée: des coûts qui grimpent en raison de l'inflation et du recul constant du volume des lettres. La Poste attend de ce renchérissement qu'il lui permette «de continuer à assurer le service universel par ses propres moyens à long terme».

On retiendra cette promesse de «long terme». Car il s'agit de la deuxième hausse des tarifs postaux en deux ans. Début 2022, le prix des lettres avait déjà augmenté de manière semblable. Dans le même temps, La Poste faisait grimper massivement les tarifs des lettres vers l'étranger et introduisait de nouvelles taxes pour les déclarations de douane. Pour ces tarifs 2024 également, les hausses de prix des lettres standard et colis envoyés en Suisse masquent des augmentations plus sévères ailleurs: les *midilettres* en courrier A se renchérissent de 30 centimes, à 1.70 fr., et les grandes enveloppes augmentent de 40 centimes, à 2.50 fr. Il faudra payer 50 centimes de plus pour les recommandés et les envois de colis à l'étranger au tarif minimum grimperont de 2 fr. à 4 fr. — parfois davantage, avec la suppression du service Economy.

Ces hausses de prix n'empêchent pas des altérations annoncées du service. On s'étonne, par exemple, que le patron de La Poste, Roberto Cirillo, ait déclaré à la presse alémanique souhaiter livrer le courrier et les journaux après 12h30, heure limite fixée dans une ordonnance fédérale. «Aujourd'hui, nombre de gens ne sont plus à la maison à midi.»

Et ceux à temps partiel ou en télétravail? Une lectrice de *Bon à Savoir* à la retraite s'est énervée: lire les nouvelles de la veille le lendemain à 15 heures, en voilà une idée! Espérons que le Conseil fédéral n'approuve pas cette proposition de la commission d'experts du service universel de La Poste, qu'il soit un brin sensible à une perte de qualité et au sort des journaux quotidiens. Même si l'argument économique est tenu: une fois l'obligation horaire levée, La Poste serait libre de réduire ses coûts au prix de coupes drastiques dans son personnel, parmi les facteurs en premier lieu.

Gilles D'Andrè

## Ecrivez-nous

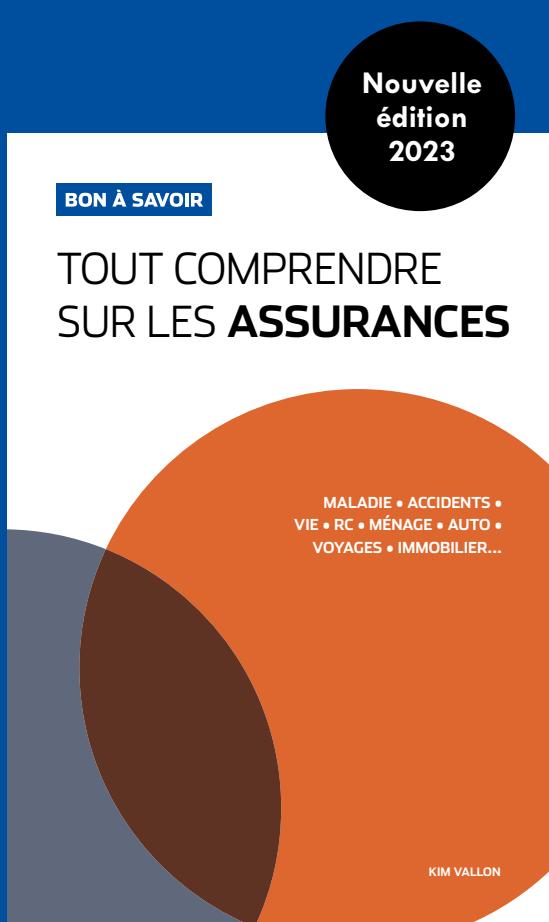
### UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

➤ *Bon à Savoir  
Courrier des lecteurs  
CP 150 – 1001 Lausanne*

➤ *info@bonasavoir.ch*

# Nos guides. Simples, clairs et pratiques.



■ Vos droits au travail	32.50 fr.
■ Premiers pas dans l'électromobilité	32.50 fr.
■ Comment déclarer ses impôts	32.50 fr.
■ Tout comprendre sur les assurances	37.50 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

11/23

**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](mailto:abo@bonasavoir.ch)  
[bonasavoir.ch/boutique](http://bonasavoir.ch/boutique)

