

BON À SAVOIR

Service juridique gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20

ŒUFS

Les poules pondeuses ont les os brisés

12

AMBULANCES

Qu'est-ce qui est pris en charge par les assurances?

14

RADIO DAB+

Equiper sa voiture coûte très cher

17

RABAIS FICTIFS

Les bons réflexes pour ne pas se laisser berner

26

NOS TESTS DU MOIS

- Papier toilette
- Moulins à poivre
- Draps housse

TEST pages 6-9



Papier toilette

Trois produits recyclés «très bon»



Retrouvez Bon à Savoir sur tablette!

Nos abonnés ont accès gratuitement à l'application BAS-Magazine sur leur iPad ou leur tablette Android, pour lire le magazine au format e-paper. Vous pouvez ainsi consulter l'édition actuelle, mais aussi faire des recherches dans nos

archives sans qu'il soit nécessaire de télécharger tous les numéros. Simple et intuitive, l'application vous permet également, en un clic, de retrouver les liens enrichis et les bonus sur notre site internet bonasavoir.ch.

Recherche
Indiquez un ou plusieurs mots-clés et sélectionnez l'article que vous souhaitez retrouver.

Bibliothèque
Retrouvez, dans votre bibliothèque, tous les numéros de Bon à Savoir depuis mai 2010 ou répertoriés par année.

Principales fonctionnalités

- Recherche
- Sommaire du numéro en cours
- Navigation simple
- Ajout de signets
- Liens enrichis conduisant en un clic vers le site Bon à Savoir

Disponible également sur smartphone.

— Prochain numéro N° 4 | Dès le 6 avril 2022 —

MIGROS Les produits de marque propre disparaissent au profit de marques plus chères

ÉNERGIE SOLAIRE Les fournisseurs se remplissent les poches sur le dos des consommateurs

— 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

021 310 01 36
8 h à 17 h

info@bonasavoir.ch
CP 150, 1001 Lausanne

Service abonnements

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

**6****EN UNE****Papier toilette**

Recyclé, pas cher
et très bien noté

12**ENQUÊTE****Œufs**

97% des poules pondeuses
ont les os brisés

**38****TEST****Draps-housses**

Certains rétrécissent
dès le premier lavage

**44****CONSEILS JURIDIQUES**

**42 Chronique
plaintes.ch**

Sommaire

- 9 Achats en ligne**
Des vêtements à bas prix qui coûtent cher
 - 11 Frais médicaux**
Assura met la pression sur les familles
 - 12 Œufs**
Les poules élevées pour leur rendement ont les os brisés
 - 14 Ambulances**
Qui doit payer quoi?
 - 17 Autoradio**
Un passage au DAB+ à prix d'or
 - 19 Animaux assurés**
Les remboursements se font attendre chez Epona
 - 26 Faux rabais**
Nos conseils pour ne pas se laisser berner par l'étiquetage
 - 29 En 10 questions**
Evitez les amendes sur la route
 - 30 Traitement contre le cancer**
Les profits de Novartis passent avant la vie des patients
 - 35 Epargne en fonds**
Investir pour le bien de ses enfants
 - 36 Assurance accidents**
Les médicaments devraient être délivrés gratuitement
 - 37 Vacances en train**
Organiser un voyage écoresponsable
 - 41 Tatouages**
Des encres de couleur sont à risque
 - 42 plaintes.ch**
Edigroup fâche les abonnés
- TESTS**
- 6 Papier toilette**
 - 22 Moulin à poivre**
 - 38 Draps-housses**
- COMPARATIFS**
- 20 Assurance décès**
 - 24 Achats en ligne ou en rayon**
 - 32 2^e pilier**

Impressum**Service abonnements**

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

Abonnement

1 an (11x/an): 44.50 fr.
2 ans: 84.00 fr.
Vente en kiosque: 6.00 fr.
Offre combinée «Bon à Savoir» et «Ma Santé», internet uniquement: 68 fr./an

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)
Rédactrice en chef adjointe

Laura Drompt (ld)

Rédaction

Alexandre Beuchat (ab)
Gilles D'Andrès (gda)
Geneviève Comby (gc)
Claire Houriet Rime (chr)
Sandra Porchet (sp)
Sébastien Sautebin (seb)

Ont collaboré à ce numéro

Lukas Bertschi
Eric Breitinger
Anatole Brunet-Rapeaud (abr)
Valentine Curvaia (vcu)
Daniel Mennig
Roger Müller
Line Rime
Sabine Rindlisbacher
Gery Schwager
Beatrice Walder
Julia Wyss

Mise en pages

Lúcia Ribeiro Magalhaes
Fanny Tinner

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 de rédaction et marketing

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
021 310 01 36
Tous les jours de 8 h à 17 h
Fax 021 310 01 39

www.bonasavoir.ch

E-mail: info@bonasavoir.ch

Alessia Berjano

Lidia Brandalise

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

Editeur

Editions Plus S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne

Lectorat

MACH Basic 2021-2
375 000

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

Editorial

Une tromperie impunie



« Les prix affichés, les listes de prix et les catalogues doivent être faciles à consulter, aisément lisibles, clairs et sans ambiguïté. » Cette petite phrase, sortie de l'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP), pourrait presque faire sourire. Presque... car ce texte, qui établit les règles de bonne conduite en matière d'affichage des prix, aussi bien dans les magasins qu'en vitrine ou sur Internet, fait, à l'évidence, office de vœu pieux.

A la rédaction de *Bon à Savoir*, nous recevons chaque semaine quantité de témoignages de lecteurs dénonçant des pratiques déloyales dans les commerces (*lire page 26*). Faux soldes, rabais mensongers, comparaisons trompeuses, multipacks plus chers qu'à l'unité...

Un coup d'œil à une récente enquête menée par le Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco), durant deux mois, confirme l'ampleur de la tricherie. Sur 644 articles passés à la loupe, vendus en ligne, les rabais n'étaient pas correctement affichés une fois sur deux. Jusqu'à 56% dans l'électronique de loisirs. Quant aux prix indicatifs, mis en avant pour justifier des baisses, des manquements ont été constatés dans 73% des cas.

Pourquoi de tels abus? La réponse est peut-être à chercher du côté des sanctions encourues par les fraudeurs.

En premier lieu, la volonté délibérée de tromper n'est pratiquement jamais retenue par les Polices cantonales du commerce. On estime que l'ordonnance est compliquée... En l'occurrence, sur les 644 articles contrôlés, seules une dizaine de dénonciations ont été déposées. Pire, une enseigne ne respectant pas les règles se voit remettre une brochure d'information et bénéficie d'un délai pour se mettre en conformité avec la loi!

Si «l'erreur» n'est pas corrigée, la sanction peut alors atteindre jusqu'à 20 000 francs.

Il en va pourtant tout autrement dans la réalité. En août 2018, le magasin d'équipements sportifs Ochsner a été condamné à payer 4000 francs d'amende pour des soldes fictifs dans de nombreuses succursales à travers la Suisse. Une peine ridicule et, à l'évidence, insuffisante pour dissuader les tricheurs.

Le plus inquiétant pour les consommateurs, c'est que, loin de durcir les règles en la matière, on les «simplifie». Un exemple: une modification, entrée en vigueur en juillet dernier, autorise les commerçants à renvoyer les consommateurs sur un site internet pour consulter les indications obligatoires, jusque-là affichées directement sur les publicités.

Face à de tels manquements, à nous donc d'être vigilants et de faire respecter les règles, si les vendeurs les ignorent.

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef



Getty

Impôts: l'heure, c'est l'heure

Dur dur, de payer trop d'impôts parce qu'on s'est trompé en remplissant sa déclaration! Ce lecteur de Daillens a mal relevé le total des loyers encaissés, surévaluant ses revenus, mais l'a malheureusement réalisé bien trop tard: sa note s'alourdit de plusieurs milliers de francs. Il avait, non seulement, reçu sa taxation, mais le délai pour déposer une réclamation contre la décision était déjà écoulé. On peut en effet revenir sur une déclaration d'impôts jusqu'à l'entrée en force de la taxation. Quand on a reçu cette dernière, on dispose encore de 30 jours pour déposer une réclamation et modifier les éléments déclarés. «Passé ce délai, il est trop tard pour revenir en arrière», précise Julien Lambert, responsable de la communication à l'Administration cantonale vaudoise des impôts. On peut, en revanche, faire recours, par exemple si une déduction n'a pas été prise en compte, mais sans modifier les informations transmises. *chr*

MIGROS RETIRE LE LAIT ÉQUITABLE DE SES RAYONS

La disparition du Lait Equitable Faireswiss des rayons de Migros n'est pas passée inaperçue parmi nos lecteurs. Depuis peu, le géant orange mise sur les labels IP-Suisse, Demeter ou Bio Suisse. Or, les producteurs du Lait Equitable ne sont pas en mesure d'adhérer au label IP-Suisse. Leur présidente, Anne Chenevard, explique que près de la moitié des membres de l'association nourrissent leur bétail avec du soja, ce qui est interdit pour le label à la coccinelle. Il n'est pas facile de remplacer ce fourrage, particulièrement dans les élevages à haut rendement. Pour Anne Chenevard, il est nécessaire que la Confédération soutienne la transition et la recherche. Elle explique aussi que le cahier des charges de Faireswiss est volontairement peu ambitieux, afin de n'exclure aucun producteur. Les exigences écologiques seront développées une fois que les producteurs auront un revenu équitable pérenne. Le Lait Equitable est encore vendu à Manor et dans différentes épiceries listées sur le site www.faireswiss.ch. *sp*



DES TIMBRES D'APPOINT CHER PAYÉS

La Poste sait décidément choyer sa clientèle. Michel Jeanrenaud s'est récemment rendu à l'agence de Bernex (GE) pour acheter des timbres de 5 et de 10 centimes afin de compléter ceux déjà en sa possession et respecter ainsi les nouveaux tarifs. Depuis le début de l'année, les lettres doivent être affranchies à 1.10 fr. (courrier A) et 0.90 fr. (courrier B). Sur place, une employée l'informe que l'agence est en rupture de stock et lui indique qu'il est possible d'en acheter sur internet. Notre abonné commande donc une page de timbres de 5 centimes et une autre de 10 centimes pour un coût de 1.50 fr. Quelle ne fut pas sa stupeur, au moment de passer à la caisse, de constater qu'un supplément de 9 fr. était prélevé pour cause de «petite quantité». Cette taxe est prévue pour les montants inférieurs à 50 fr. Pareil supplément pour une commande de seulement 1.50 fr. c'est, pour le moins, cher payé! *ab*

JUSTIFICATIF BANCAIRE À PRIX D'OR

Credit Suisse facture, chaque mois, 2.15 fr. aux titulaires de comptes d'épargne qui demandent à recevoir leurs justificatifs bancaires au format papier. Les justificatifs ne sont cependant envoyés que si des versements ou des retraits ont été effectués: sans mouvement sur le compte, seul un bilan annuel est envoyé, pour un total de... 25.80 fr. facturé. Credit Suisse a confirmé à *Bon à Savoir* que cette taxe est valable, indépendamment de «la fréquence et du nombre de documents envoyés au cours d'une année civile».

Parmi les dix plus grandes banques, seule PostFinance exige, pour les comptes d'épargne, une taxe forfaitaire sur le papier. Elle s'élève à 5 fr. par mois. UBS et la Banque Cler ne demandent que les frais de port; chez Valiant, il faut compter 2 fr. supplémentaires par relevé et, à la Banque Migros, un extrait coûte 1.50 fr. Enfin, chez Raiffeisen, le bouclier annuel ne coûte rien, mais Raiffeisen Suisse recommande aux banques du groupe de facturer 2 fr. par extrait supplémentaire. *bw / abr*

Le basilic en pot vaut mieux que le hors-sol

Du basilic en sachet estampillé *vertical farming* (agriculture verticale) a fait son apparition dans certains magasins Coop, depuis janvier. Ce basilic est cultivé hors-sol, dans un entrepôt éclairé artificiellement. Le fabricant zurichois Yasai argue que ses herbes se conservent plus longtemps que le basilic cultivé en pleine terre, que l'agriculture verticale n'utilise aucun pesticide, que sa consommation d'eau est faible et que les trajets de transport sont courts, ce qui réduit les émissions de CO₂.

Les achats-tests de *Bon à Savoir* montrent toutefois que l'herbe est déjà flétrie en rayons. Yasai reconnaît ne s'être aperçu qu'après le lancement de la vente que ce conditionnement ne permettait pas de conserver la fraîcheur des herbes. De plus, une portion de 20 grammes à 2.95 fr. est emballée dans deux sachets de 10 grammes chacun, ce qui entraîne davantage de déchets.

Notre conseil: préférez les plants de basilic en pot plutôt que les versions en sachets. Ils assurent fraîcheur et prix avantageux. Migros en vend à 2.95 fr., Lidl à 1.99 fr., Coop n'en propose pas dans son assortiment. *mm/abr*



Getty

Un produit au top pour 27 ct. le rouleau

PAPIER TOILETTE Pour la première fois dans nos tests, des feuilles à base de fibres recyclées obtiennent une très bonne note finale. Et la cherté ne fait pas la qualité: les consommateurs peuvent acheter des rouleaux parfaitement doux et solides à petit prix. Lukas Bertschi / seb



Les Suisses figurent parmi les plus importants consommateurs de papier toilette au monde, avec plus de 20 kilos par personne, chaque année. Cette quantité s'explique en partie par notre préférence pour des produits à plusieurs épaisseurs, ce qui accroît la

douceur et la sécurité. Notre test montre toutefois que les feuilles à trois couches sont souvent aussi douces que celles qui en comptent quatre. Ainsi, la majorité des cinq papiers hygiéniques qui ont obtenu la note maximale au critère douceur ne comptent que trois couches (*voir tableau*).

Autre fait notable: pour la première fois dans les tests de *Bon à Savoir*, trois produits recyclés, le Migros M-Budget, le Royal Excellence de Landi et le Coop Oecoplan Goldmelisse obtiennent une très bonne note globale! A 27 ct. le rouleau, le

Lire la suite en page 9 ➔

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

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

16 papiers toilette



MARQUE	SOLO	MIGROS M-BUDGET	ROYAL EXCELLENCE	COOP PRIX GARANTIE	HAKLE	COOP OECOPLAN	SOLO
Désignation	Deluxe Supersoft	Papier hygiénique 3 plis, 100% fibres recyclées	Papier de toilette recyclé eco	Papier hygiénique classic	Propreté traitante	Papier hygiénique goldmelisse 100% recycling	Soft Recycling
Acheté chez	Aldi	Migros	Landi	Coop	Spar ²	Coop	Aldi
Prix payé	3.99 fr.	3.25 fr.	6.95 fr.	3.70 fr.	8.90 fr.	6.95 fr.	5.38 fr.
Prix par rouleau	0.40 fr.	0.27 fr.	0.35 fr.	0.37 fr.	0.99 fr.	0.58 fr.	0.27 fr.
Papier recyclé	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Nombre de couches	4	3	3	3	4	3	3
Nombre de rouleaux par paquet	10	12	20	10	9	12	20
1. Douceur 60 % ¹	6	6	6	6	6	5,5	5
2. Résistance au déchirement 15 % ¹	6	6	6	6	6	5	5
3. Décomposition du papier 15 % ¹	6	5,5	4	4	4	6	5,5
4. Pouvoir absorbant 10 % ¹	5	4,5	5	5	5	5	5
Note finale	100 %	5,9	5,8	5,6	5,6	5,6	5,1
Appréciation	Très bon	Très bon	Très bon	Très bon	Très bon	Très bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. Également disponible chez: ² Coop, Migros, Volg; ³ Coop, Migros.

Les critères du test



Le Laboratoire Weber & Leucht, de Fulda (D), a mené ses examens selon les critères suivants:

1. Douceur

Ce critère est souvent évalué par des personnes, mais l'appréciation varie d'un individu à l'autre. C'est pourquoi nous avons décidé que la douceur devait être mesurée objectivement avec un Fabric Touch Tester (FTT). Cet appareil mesure la compression, la rugosité et le frottement de la surface ainsi que la courbure du papier.

2. Résistance au déchirement

Une machine a déterminé la force nécessaire pour rompre le papier.

3. Décomposition du papier

Pour chaque produit, une feuille a été placée dans un gobelet relié à un agitateur de laboratoire. Les experts ont relevé le temps nécessaire à la dissolution complète de la feuille. Plus il est rapide, plus le risque d'obstruction des toilettes diminue.

4. Pouvoir absorbant

Le laboratoire a vérifié quelle quantité d'eau le papier peut absorber et à quelle vitesse.

									
TEMPO	ROYAL EXCELLENCE	DENNER	MIGROS SOFT	FLORALYS	COOP QUALITÉ & PRIX	ECOMA	FLORALYS	MIGROS SOFT	
Premium	Papier de toilette luxe	Papier-toilette soft	Suprême Kamille	Papier toilette 4 épaisseurs	Prestige super soft	Papier-toilette recycling	Recycling	Comfort recycling	
Spar ³ 7.95 fr.	Landi 3.95 fr.	Denner 4.85 fr.	Migros 4.70 fr.	Lidl 3.99 fr.	Coop 8.95 fr.	Denner 5.40 fr.	Lidl 2.69 fr.	Migros 6.20 fr.	
0.88 fr. 0.40 fr.	0.49 fr.	0.49 fr.	0.78 fr.	0.40 fr.	0.75 fr.	0.27 fr.	0.27 fr.	0.52 fr.	
Non	Non	Non	Non	Min. 20% de fibres recyclées	Non	Oui	Oui	Oui	
4 9 5 5 5,5 5,5 5,1	4 10 4,5 6 6 6 5	4 10 4,5 6 6 6 5	4 6 5 4 6 5,5 5	4 10 4 6 6 5,5 4,8	4 12 4 6 5 6 4,7	3 20 4,5 5 5 4,5 4,7	3 10 4 6 6 5 4,7	3 12 4,5 4 6 4,5 4,7	
Bon	Bon	Bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	

TOUT EN UN : LUNETTES PROGRESSIVES POUR 148 CHF



Choisissez parmi plus de 600 montures de la collection de base et bénéficiez de verres centrés avec précision, de la garantie de satisfaction et de la garantie de trois ans.

Venez nous voir, spontanément ou sur rendez-vous :
fielmann.ch/rendez-vous

Lunettes : Fielmann.

► Suite de la page 7

M-Budget est d'ailleurs le produit le meilleur marché du test, à égalité de prix avec trois concurrents. Le *Royal Excellence* est avantageux, lui aussi, (35 ct.).

RECYCLAGE JUDICIEUX

La fabrication de papier hygiénique nécessite beaucoup de bois, d'énergie et d'eau. Les produits en papier recyclé sont bien plus écologiques. L'Office fédéral allemand de l'environnement relève que leur fabrication nécessite la moitié moins d'énergie et permet d'économiser un tiers d'eau. Choisir des fibres recyclées est judicieux pour le papier toilette, car il ne sert qu'à une seule reprise avant d'être envoyé dans les égouts. A titre de comparaison, le papier journal peut être réutilisé jusqu'à sept fois, selon le WWF.



Dans la pratique Lingettes humides, gare au formaldéhyde!

La peau des fesses est sensible. Il serait donc préférable de se laver avec de l'eau après être allé aux toilettes. On peut aussi utiliser des lingettes hygiéniques humides pour se nettoyer les fesses que l'on tamponnera ensuite délicatement afin de les sécher. Mais... attention, il y a deux ans, le magazine *Ma Santé* a testé 12 lingettes et quatre d'entre elles contenaient du formaldéhyde (lire «*12 lingettes hygiéniques humides: soigner son hygiène*» sur bonasavoir.ch).

Il s'agissait des lingettes *Soft Comfort* de Migros, des *Qualité & Prix Super Soft Classic*, du *papier hygiénique humide* Prix Garantie de Coop ainsi que du *papier hygiénique humide sensitive Solo* d'Aldi. Volatil, le formaldéhyde est accusé de favoriser le développement de tumeurs du rhinopharynx en cas de forte exposition chronique, selon l'OFSP. Même en petite quantité, cette substance peut irriter fortement la peau des fesses.

Autres problèmes: non seulement les lingettes humides ne sont pas écologiques mais elles peuvent boucher les toilettes. Elles devraient donc, de préférence, être jetées avec les déchets normaux.

Deux très bons produits:

- *Soft Sensitive*, 2.80 fr. (shop.migros.ch)
- *Hakle Sensitive*, 4x42, 6.90 fr. (ottos.ch)

C'EST DU SOLIDE!

Un bon papier toilette ne doit pas seulement être doux, il doit aussi offrir une certaine résistance à la déchirure. Les deux *Migros Soft* se distinguent, ici, défavorablement en obtenant seulement l'appréciation «satisfaisant». Tous nos autres achats sont «bon» ou «très bon» sur ce critère.

Plus le papier se désagrège rapidement dans l'eau, plus le risque d'obstruction est faible. Pas de mauvaise surprise ici, tous les produits étaient conformes aux normes en vigueur, puisqu'ils se sont décomposés en moins de deux minutes lors du test en laboratoire. De ce fait, ils ne posent pas de problème pour les stations d'épuration. Une dissolution plus rapide réduit également le risque que les toilettes se bouchent. Le *Solo*, vainqueur de notre test, était déjà dissous à 98% après 30 secondes contre 29%, par exemple, pour le *Hakle*. Cela ne constitue toutefois pas un problème tant que l'on n'utilise pas une quantité excessive de papier.

Des vêtements à bas prix cher payés

ACHATS EN LIGNE Modetalente, Yivette, Floryday: ces sites en apparence européens livrent des vêtements de qualité inférieure que le client insatisfait peut renvoyer... en Chine! Au vu des frais postaux, pas la peine. Le mieux reste d'agir avant plutôt qu'après la commande. *Gilles D'Andrès*

Un site qui propose des vêtements originaux à des prix défiant toute concurrence. De quoi penser avoir déniché la perle rare... Plusieurs lecteurs de *Bon à Savoir* sont tombés dessus en cliquant sur une publicité en ligne. Mal leur en a pris: les articles arrivés par colis ne ressemblaient en rien à la photo, du tissu bas de gamme à la coupe «affreuse» de l'habit...

Ces clients ont ensuite écarquillé les yeux devant l'adresse d'expédition chinoise reçue sur demande pour retourner les vêtements. D'autant plus surprenant pour un site en allemand, sérieux en apparence, comme *Modetalente.com*. Amandine voulait renvoyer sa robe à 34 euros, mais, au vu des frais postaux qui lui auraient coûté 39 fr., elle a renoncé. Marie-France a vécu pire: le colis pour renvoyer à *Floryday.com*, en Chine, ses vêtements de mauvaise qualité lui a coûté 51 fr. Avant de lui être retourné car non délivré... En ajoutant le prix des habits et les frais de douane à la réception (52.70 fr.), notre lectrice a perdu en tout 300 fr.

Lors d'achats en ligne se pose encore et toujours la question des arnaques et des contrefaçons. Prix ou rabais trop généreux augmentent fortement les risques. Les pages web écrites dans un langage très approximatif, l'absence de coordonnées du vendeur ou l'existence sur la Toile de nombreux témoignages négatifs sur le commerçant doivent aussi mettre la puce à l'oreille. Mais, avant tout, il faut lire sur le site les conditions générales de vente (CGV), où l'on trouve la politique en matière de droits de douane et les clauses pour le retour des produits, avec pays de destination. Du moins, ce devrait être le cas... Sur le portail en espagnol *Yivette.com* dont le siège indiqué est en Angleterre, Jean-Marc a lu les CGV en français, mais sans apprendre qu'il devrait retourner les vêtements à Guangzhou.

Le pire dans ces histoires pénibles? *Modetalente* et *Yivette* ont proposé, au vu de frais postaux et douaniers élevés, de garder les articles et de bénéficier d'un bon sur le prochain achat pour l'un, d'un remboursement pour l'autre, tous deux à hauteur de 15%. De son côté, *Floryday* s'est contenté de remercier le client et de lui communiquer les promotions à venir...

Vendre une propriété pour moins de CHF 10'000.-, est-ce vraiment possible ?

IMMOBILIER Dans l'immobilier comme dans toutes les industries, un service de qualité a un prix. Depuis plusieurs années les agences traditionnelles fonctionnant à la commission font face à de nouveaux venus sur le marché, offrant un service de courtage à prix fixe à moins de 10'000 francs. Mais est-il vraiment possible pour ces sociétés de proposer un service de qualité à ce prix ?.

Quelle est la relation entre la charge de travail et la commission ?

La commission d'un agent immobilier est censée être le reflet de sa charge de travail, et garantir qu'il s'efforce d'obtenir le meilleur prix pour ses clients afin que ses revenus soient aussi élevés que possible. Mais depuis plusieurs années, le marché a fortement évolué. Le prix moyen des propriétés a doublé au cours des vingt dernières années, tout comme les commissions qui sont indexées sur le prix des biens. Dans le même temps, la charge de travail a nettement diminué en raison de la digitalisation des processus et d'une plus forte demande provenant des acheteurs. Le modèle de commission au pourcentage, pour lequel les propriétaires d'une maison individuelle doivent payer en moyenne de 3%, soit environ CHF 35'000.-, est considéré par de nombreux propriétaires comme injuste, car il ne reflète plus la réalité du marché et le travail effectué.

Qu'est-ce qui se cache derrière les modèles à prix fixe dans le courtage immobilier ?

Les modèles à prix fixe existent dans le monde entier depuis plusieurs années. En Suisse, peu d'agences immobilières proposent ce modèle, qui est pourtant basé sur la quantité réelle de travail nécessaire pour vendre un bien au meilleur prix. Prenons l'exemple de l'agence immobilière Neho qui, depuis son lancement, s'est hissée parmi les plus importantes agences immobilières de Suisse avec plus de 100 biens vendus par mois et des milliers de clients satisfaits. Neho offre tous les services d'une agence traditionnelle en travaillant avec des agents qualifiés qui ont une excellente connaissance du marché local. Ils sont soutenus par une équipe technique et des outils professionnels qui facilitent leur travail et réduisent les coûts fixes au minimum grâce à la numérisation. Les processus récurrents sont optimisés et astucieusement digitalisés, les bureaux sont centralisés pour les équipes techniques et la direction, et les courtiers travaillent librement dans leur zone d'activité. Aujourd'hui, les acheteurs font les premières démarches via les portails immobiliers et l'agent ne travaille pas plus de 30 heures effectives sur chaque vente. Selon Neho, CHF 9'500.- est le juste prix pour couvrir toutes les dépenses et le temps investi dans chaque vente. Un prix supérieur n'assure en aucun cas une meil-



leure vente. C'est de la marge supplémentaire pour les courtiers qui facturent davantage.

Est-il vraiment possible de fournir un service haut de gamme pour moins de CHF 10'000 ?

La qualité, même dans l'immobilier a un prix, mais elle ne doit pas coûter plus que sa valeur réelle. Et il est effectivement possible de proposer un courtage complet et performant pour moins de CHF 10'000. L'agence sans commission Neho a recueilli en ligne plus de 500 avis clients vérifiés qui lui ont attribué une note moyenne de 4,7/5, preuve qu'en choisissant une société à forfait fixe, son bien immobilier pourra être vendu dans les meilleures conditions du marché, tout en économisant des dizaines de milliers de CHF de commissions.

neho

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

Estimez gratuitement votre bien immobilier sur neho.ch



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

Assura presse les familles pour se simplifier la vie

CAISSE MALADIE Un récent courrier de l'assureur exige que les membres d'une même famille se fassent rembourser leurs frais médicaux sur un seul compte bancaire. De quoi surprendre plus d'un assuré. A raison! *Geneviève Comby*

Si votre caisse maladie s'appelle Assura, que d'autres membres de votre famille y sont aussi affiliés, vous avez peut-être reçu un «drôle» de courrier, ces dernières semaines. L'assureur informe ses clients qu'il ne sera plus possible, au sein d'un foyer, de conserver plusieurs comptes bancaires ou postaux sur lesquels sont remboursés les frais médicaux. Résultat: tous les paiements seront versés sur un seul et même compte! La lettre suggère aux assurés qu'ils n'ont pas d'autre choix que d'accepter cette nouvelle condition. Pourtant, ce n'est pas le cas. Dans l'assurance maladie de base, l'affaire est pliée: il est impossible de se voir imposer une telle restriction sans donner son accord.

Surpris par le ton comminatoire de la caisse maladie, plusieurs lecteurs de *Bon à Savoir* nous ont fait part de leur colère. D'autant plus que le courrier est assorti de la note suivante: «Si aucun compte n'est communiqué, les remboursements se feront par chèque postal, avec une déduction de frais administratifs de 20 fr. par chèque.» Certains assurés ne souhaitant pas partager avec leur conjoint ou un enfant majeur le même compte pour le remboursement des frais médicaux ont eu le sentiment qu'on leur forçait la main.



FORMULAIRE A côté des coordonnées bancaires à transmettre, un avertissement: des frais administratifs seront perçus en cas de refus.

LES PRESTATIONS INDIVIDUELLES SONT UN DROIT

Raison invoquée par Assura: l'optimisation de la gestion des remboursements. Selon l'assureur, le courrier était destiné aux clients ayant spécifiquement choisi un régime de «regroupement familial», qui prévoit de lier les polices de plusieurs membres d'une famille sous une même adresse de correspondance, ainsi que des rabais sur certaines assurances complémentaires. Sauf que des assurés n'ayant jamais souscrit à

un regroupement familial ont également reçu la lettre.

La directrice de l'Office de médiation de l'assurance maladie se dit, elle aussi, surprise par la tonalité du courrier. Morena Hostettler Socha rappelle que l'assurance obligatoire des soins s'appuie sur le principe de l'assurance individuelle. L'obligation individuelle de payer est assortie d'un droit à des prestations individuelles, dont celui d'être remboursé sur un compte propre. Même son de cloche du côté de l'Office fédéral de la santé publique.

PARIS

UNE MARQUE SUISSE PRIMÉE POUR SA RÉPARABILITÉ

Depuis un an, en France, certains objets électroniques dont les TV et les téléphones mobiles, doivent afficher un indice de réparabilité. Les constructeurs calculent une note sur 10, selon la disponibilité et le prix des pièces détachées, la démontabilité, ou encore la documentation disponible. Objectif: lutter contre la mise au rebut trop précoce et éviter le gaspillage des ressources. Belle surprise, les ordinateurs portables de la marque vaudoise Why!, basée à Prilly (VD), décrochent les meilleures notes de leur catégorie, avec des résultats allant de 9,5 à 9,8 sur 10. En Suisse, l'indice de réparabilité n'existe pas. Le Conseil fédéral estime qu'il serait «prématuré» de l'instaurer. *seb*

IFOLOR: DES FRAIS DE PORT MULTIPLIÉS

Sur les plateformes d'impression de photos en ligne, on peut aussi commander des livres, des posters et autres calendriers. Attention cependant aux frais de port! Même en cas de commande simultanée, certaines entreprises appliquent des frais de port séparés pour chaque catégorie de produit.

Une de nos lectrices en a fait l'expérience: elle a commandé chez Ifolor huit tirages photos ainsi qu'un poster, des autocollants et un présentoir. Les produits ont coûté une trentaine de francs au total, mais elle a néanmoins dû payer 17 fr. en plus pour les recevoir, car l'entreprise impose des frais de port à partir de 4.90 fr. pour chaque commande de photos, posters, autocollants et présentoirs. Ifolor a confirmé cette pratique à *Bon à Savoir*. Cewe.ch demande également un envoi séparé par catégorie de produit, coûtant entre 4.90 fr. et 9.90 fr. Certaines plateformes, comme Bookfactory.ch, Fuji.ch et Smartphoto.ch, ne facturent cependant les frais de port qu'une seule fois en cas de commande simultanée. *bw / abr*



Les poules à haut rendement

ŒUFS Alors que le gazage des poussins mâles fait couler de moins connu: les poules pondeuses souffrent de fractures des

Pondre un œuf quotidiennement, cela laisse des traces. Des chercheurs de l'Université de Berne ont radiographié 150 poules pondeuses sur une période de dix mois. Résultat: 97% d'entre elles affichaient une fracture du sternum. En moyenne, ces gallinacés avaient trois os cassés. Certains en avaient même onze!

L'étude bernoise montre que le problème a été jusqu'ici sous-estimé. En effet, nombre d'analyses antérieures se basaient sur le palpation des animaux, et non sur des radiographies, si bien qu'elles ne détectaient pas toutes les fractures, selon Michael Toscano, directeur du Centre pour la détention convenable des animaux de l'Université de Berne. Souvent, la douleur n'est pas manifestée, mais il est prouvé que les poules la ressentent: «Celles qui ont des os fracturés bougent moins. Elles sont plus lentes pour descendre de leur perchoir et préfèrent boire de l'eau contenant des analgésiques», explique l'expert.

Les poules à haut rendement pondent en moyenne 323 œufs par année. Cela rend leurs os fragiles, car elles en tirent le calcium nécessaire à former les coquilles. Selon les vétérinaires, les poules commencent aussi à pondre à un trop jeune âge, alors que leurs os sont encore peu développés. Un fort coup d'aile ou même la pression nécessaire pour pondre suffit alors à fracturer le sternum.

LE BIO AUSSI CONCERNÉ

Depuis 2018, le Règlement fédéral impose l'installation de rampes dans les nouvelles volières. Cela évite aux poules de devoir sauter pour descendre de leur perchoir. Cette mesure réduit jusqu'à 20% le nombre de fractures, selon l'étude. L'Association des producteurs d'œufs GalloSuisse recommande d'en installer dans les anciennes volières.

Mais pour Hanno Würbel, professeur de bien-être animal à

la Faculté Vetsuisse de Berne, ces mesures ne font que combattre les symptômes, sans s'attaquer à l'origine du problème. «Pratiquement toutes les poules pondeuses en Suisse sont concernées, dans toutes les formes d'élevages, même le bio et le plein air.»

L'ampleur du problème est immense. Les producteurs d'œufs détiennent partout dans le monde les mêmes races à haut rendement. Elles appartiennent à une poignée d'entreprises, comme l'allemand EW Group ou le néerlandais Hendrix Genetics. Ces groupes essaient de mettre au point des poules moins fragiles. Les producteurs et la Confédération misent sur la recherche.

RENONCER AU HAUT RENDEMENT

Pour Nadja Brodmann, de la section zurichoise de la Protection des animaux, «l'élevage à haut rendement est une voie sans issue». «Il conduit forcément à la souffrance animale et n'est donc pas conforme à la loi. Ce qu'il faut, ce sont des poules plus robustes qui pondent moins d'œufs.»

L'organisation recommande de passer aux poules «à deux fins», soit à double usage, dont les femelles donnent des œufs et les mâles de la viande. Cela permettrait de mettre fin au gazage des poussins mâles autrement qu'en déplaçant le problème à la reconnaissance du sexe dans la coquille, comme veut le faire GalloSuisse.

Ces poules pondent entre 70 et 100 œufs de moins par année, et devraient être moins touchées par les fractures. Elles ne représentent toutefois qu'un marché de niche, avec seulement 20 000 animaux sur les 3,4 millions de pondeuses en Suisse.



Indemment vivent avec des os cassés

l'encre, la production intensive d'œufs implique un autre problème, os. Le bio n'est pas épargné. *Roger Müller / sp*



===== Ethique =====

Favoriser les poules «à deux fins»

Le problème de la souffrance animale dans la production des œufs va bien plus loin que le gazage des poussins mâles. Les races de «poules à deux fins» permettent de stopper l'élimination des mâles et d'améliorer la santé des femelles pondeuses. Alors, à quand la fin de la souffrance? Réponse des distributeurs et des labels.

Migros estime que la thématique concerne l'ensemble de la branche. «Nous ne pouvons pas donner de plus amples informations.»

Coop relève: «Des œufs bio sous le label poule à deux fins sont disponibles dans 160 magasins.»

BioSuisse: En novembre dernier, BioSuisse a décidé de passer aux races de poules à deux fins à partir de 2026. Déterminer le sexe des poussins dans l'œuf est interdit.

Demeter: Le label est progressivement en train de passer aux races à deux fins. D'ici à la fin de l'année, cela concernera 20% de la production.

Pro Specie Rara: L'association produit des œufs d'anciennes races suisses. Pour savoir où en trouver: www.prospecierara.ch
→ carte de la diversité
→ produits → œufs.

Qui doit payer la facture de l'ambulance?

SANTÉ Les ambulanciers sauvent des vies, mais leur intervention peut coûter cher. Quels sont les tarifs en vigueur dans les différents cantons et que prennent en charge les assurances? Sébastien Sautebin

Lorsqu'elles ont contracté le Covid, l'an passé, Christine et sa mère Joëlle (prénoms d'emprunt) ont été contraintes de contacter le 144 après l'aggravation de leurs symptômes. Le numéro d'urgence a dépêché une ambulance. «Ils ont embarqué ma maman le matin et m'ont dit que, si ça n'allait pas, de mon côté, il fallait que j'appelle de nouveau. C'est ce que j'ai fait l'après-midi», explique notre lectrice, retraitée, qui a passé onze jours à l'hôpital.

En comparant le coût des ambulances pour les deux interventions, Christine a été très surprise: la même journée, pour un trajet identique du Mont-sur-Lausanne jusqu'au CHUV, la première facture s'est montée à 437 fr. et la seconde à 662 fr. Soit 51% de plus!

Comment expliquer une telle différence? Elle est liée au système tarifaire des ambulances en vigueur dans le canton de Vaud: les interventions sont facturées sur la base de forfaits, qui incluent une heure et 30 km de trajet. Au-delà, un supplément de temps ou kilométrique (mais pas les deux) peut être facturé. La durée est calculée de l'alarme jusqu'à l'admission du patient à l'hôpital, alors que le kilométrage comprend le trajet total aller-retour.

Le matin en question, l'ambulance venait d'une compagnie établie à Forel, une localité proche de Lausanne. L'après-midi, le véhicule disponible le plus proche, appartenant à une autre société, se trouvait à Yverdon et est retourné, ensuite, à sa centrale de Payerne. Il a parcouru 88 km en tout, soit 58 km de plus que ce qui est inclus dans le forfait.

Le total comprend donc, dans les deux factures, un *forfait P3* de 412 fr. (voir tableau) auxquels se sont ajoutés des suppléments en fonction des kilomètres parcourus.

La LAMal ne couvre que 50% des frais, avec un plafond annuel.

TARIFS DIFFÉRENTS SELON LES CANTONS

Pour les patients, les factures d'ambulance ne sont pas toujours simples à comprendre. Le système tarifaire varie de surcroît d'un canton à l'autre (voir tableau), et il peut être complexe.

A Genève et à Neuchâtel, la facturation est simple. Elle se base sur des forfaits «tout inclus». Dans les cantons du Jura et de Vaud, des forfaits s'appliquent aussi, mais ils sont limités et leur dépassement induit des coûts supplémentaires. Enfin, en Valais, dans le Jura bernois et à Fribourg, les interventions sont facturées selon des taxes de base auxquelles s'ajoutent d'emblée des frais pour les kilomètres parcourus et l'équipage, par tranches de 15 minutes. Selon la longueur du trajet et la durée de l'intervention, mais aussi le moment (jours fériés, dimanches, nuits, qui engendrent des majorations) et le matériel utilisé (électrodes, oxygène, anesthésie, etc.), le prix peut prendre l'ascenseur.

A Fribourg, selon un calcul récent du journal *La Gruyère*, une intervention, un dimanche, depuis le village de Vuippens jusqu'à l'Hôpital cantonal (HFR) est susceptible de coûter plus de 2000 fr.

Dans le canton de Neuchâtel, en revanche, les factures ne dépasseront pas 950 fr. «Les ambulances ont négocié les tarifs selon un forfait complet. Il n'y a aucune limite de temps ou de distance et aucune indemnisation supplémentaire qui viendrait s'ajouter», précise Vincent Huguenin-Dumittan, chef de service au Département des finances et de la santé.

ASSURANCE ACCIDENTS OU MALADIE?

Un transport en ambulance peut coûter cher au patient... ou rien du tout. En Suisse, les personnes salariées sont obligatoirement assurées contre les accidents. «Tous les frais d'ambu-



lance sont donc pris en charge par l'assurance accidents (LAA), pour autant qu'il s'agisse d'un accident – professionnel ou non – ou des conséquences d'une maladie professionnelle, et que l'utilisation de l'ambulance était proportionnée et faisait sens», précise Jean-Luc Alt, porte-parole de la SUVA. Il n'y a ni franchise ni quote-part à la charge de l'assuré (lire aussi page 36).

Qu'en est-il lorsque l'ambulance intervient à la suite d'un infarctus, un AVC ou un choc anaphylactique? Il ne s'agit plus d'accident mais de maladie. C'est donc l'assurance-maladie de base (LAMal) qui entre en jeu, et la couverture est minimaliste: 50% des frais seulement sont pris en charge, avec un plafond annuel. En cas de «sauvetage», c'est-à-dire lors d'une urgence avec risque vital (Priorité 1), la couverture est plafonnée à 5000 fr. par année civile. Lorsqu'il s'agit d'un «transport» (Priorité 2 et Priorité 3), c'est-à-dire que l'ambulance est nécessaire, mais que la vie du patient n'est pas en danger, la participation annuelle de l'assureur est même limitée à 500 fr.

C'est très peu, et il ne faut pas oublier que la franchise et la quote-part s'appliquent. Avec



DISPARITÉS

Dans certains cantons, les factures d'ambulances se basent sur des forfaits. Dans d'autres, les kilomètres parcourus et la durée de l'intervention peuvent faire exploser la facture.

une franchise non entamée à 2500 fr., l'assuré payera l'ambulance de sa poche.

A noter encore: lorsque le salarié travaille moins de huit heures par semaine pour le même employeur, les accidents non professionnels ne sont toutefois pas pris en charge par la LAA mais par la LAMal.

LES NON-SALARIÉS PASSENT À LA CAISSE

Les personnes non-salariées, comme les femmes et les hommes au foyer, les enfants, les étudiants et les retraités, n'ont pas de couverture LAA. Ils doivent s'assurer contre les accidents dans le cadre de l'assurance-maladie obligatoire (LAMal). Leurs frais d'ambulance, que l'intervention soit due à une maladie ou un accident, ne sont donc pris en charge qu'à hauteur de 50% et plafonnés à 500 ou 5000 fr. par an avec application de la franchise et de la quote-part.

Pour les personnes à revenus modestes, les frais non remboursés peuvent être assumés par les prestations complémentaires AVS/AI. Certaines assurances complémentaires couvrent aussi les frais d'ambulance liés à un accident ou une maladie. «Le montant des prestations varie toutefois d'un produit à un autre et il faut en tenir compte lors de son choix, en particulier pour les frais d'ambulance liés à un accident. Cette option doit être inclue explicitement dans la police», relève Anna Ehrenspäger, porte-parole d'Axa. Mais attention, quand il s'agit des complémentaires, ils n'ont aucune obligation d'admission et beaucoup d'entre eux refusent systématiquement les personnes considérées comme des «mauvais risques».

Kavtoine

Frais d'ambulance selon les cantons

CANTON	SYSTÈME	PRIORITÉ 1 (Urgence avec risque vital. Départ immédiat. Feux bleus et sirène)	PRIORITÉ 2 (Urgence sans risque vital. Départ immédiat. Sans feux ni sirène)	PRIORITÉ 3 (Non prioritaire. Départ autorisant un délai ou programmé)	TRANSPORT À VIDE (traitement sur place sans transport du patient)
Berne (Jura bernois)	Taxe de base et frais	230 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage + 3.80 fr. par km ¹	230 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage + 3.80 fr. par km ¹	230 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage + 3.80 fr. par km ¹	230 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage + 3.80 fr. par km ¹
Fribourg	Taxe de base et frais	340 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage et 3.80 fr. /km ¹	340 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage et 3.80 fr. /km ¹	340 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage et 3.80 fr. /km ¹	340 fr. + 35 fr./15 min par membre d'équipage et 3.80 fr. /km ¹
Genève	Forfait	910 fr.	910 fr.	840 fr.	518.45 fr.
Jura	Forfait	950 fr. inclus 1h et 100 km. Puis 100 fr. par 15 min. supp. et 2 fr. par km supp.	950 fr. inclus 1h et 100 km. Puis 100 fr. par 15 min. supp. et 2 fr. par km supp.	700 fr. inclus 1h et 100 km. Puis 100 fr. par 15 min. supp. et 2 fr. par km supp.	700 fr. inclus 1h et 100 km. Puis 100 fr. par 15 min. supp. et 2 fr. par km supp.
Neuchâtel	Forfait	950 fr.	950 fr.	950 fr.	475 fr.
Valais	Taxe de base et frais	300 fr. + 35 fr./ 15 min. par membre d'équipage et 4.50 fr./km ¹	300 fr. + 35 fr./ 15 min. par membre d'équipage et 4.50 fr./km ¹	200 fr. + 35 fr./ 15 min. par membre d'équipage et 4.50 fr./km ¹	300 fr./200 fr. + 35 fr./ 15 min. par membre d'équipage et 4.50 fr./km ¹
Vaud	Forfait	725 fr. Inclut 1h et 30km. Puis 46 fr. par 15 min supp. ou 4.80 fr./km ²	725 fr. Inclut 1h et 30km. Puis 46 fr. par 15 min supp. ou 4.80 fr./km ²	412 fr. Inclut 1h et 30km. Puis 46 fr. par 15 min supp. ou 4.80 fr./km ²	412 fr. Inclut 1h et 30km. Puis 46 fr. par 15 min supp. ou 4.80 fr./km ²

¹ Equipages: deux personnes, soit 70 fr. par 15 minutes. Des suppléments non cumulables s'ajoutent aux frais d'équipage pour les interventions la nuit (25%) ainsi que les dimanches et jours fériés (50%). En Valais: 25%. Forfaits pour l'utilisation de matériel de 80 fr. / 320 fr. D'autres frais peuvent s'appliquer (présence d'un médecin, etc)

² En cas de supplément, seule une des deux positions peut être facturée: soit les km, soit les 1/4 d'heure. Le tarif au kilomètre est dégressif: 4.80 fr. de 31 à 60 km, puis 3.80 fr. etc



Des problèmes avec votre chauffage au sol?

Une analyse vous apporte de la clarté.



Le HAT-System est utilisé depuis 1999.

Réserver une analyse préventive

L'analyse d'état est réalisée sur place par un spécialiste de Naef GROUP. Les coûts s'élèvent à **CHF 390.–** (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, 2022



Veuillez renvoyer le talon ou appeler.

Naef GROUP

Route de l'Industrie 15, 1860 Aigle

Tél.: +41 24 466 15 90

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

www.chauffageausol.ch

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.

Les conduites de chauffage au sol 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.



Conduite de chauffage au sol fragilisée et encrassée.

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 contre le vieillissement

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.

10 ans de garantie avec la version originale

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.



Assainissement des conduites par l'intérieur

GROUP | Leader en Suisse depuis 1985 avec l'original



**Une installation
radio sans
compromis coûte
au moins 800 fr.**

Un passage au DAB+ à prix d'or!

AUTOMOBILE Quelque deux millions de véhicules en Suisse attendent d'être rééquipés pour passer au DAB+. Mais vouloir une bonne réception radio, c'est accepter de laisser entre 400 et 1500 fr. au garage! Très loin des 50 fr. évoqués par le Conseil fédéral. *Gilles D'Andrès*

Equipez vous-mêmes votre véhicule au mode numérique DAB+ pour continuer à écouter la radio en roulant à l'avenir! Ce refrain, on l'entend depuis des mois. L'adaptateur DAB+ est «relativement facile à monter», assure l'Office fédéral de la communication (OFCOM), qui gère le site dabplus.ch. Aux élus sceptiques face à l'abandon de la FM, le Conseil fédéral répond, lui, que le passage des automobilistes à la radio numérique est «très facile à réaliser et peu coûteux». Et que l'on trouve sur le marché des adaptateurs DAB+ dès 50 fr. déjà».

Effectivement, c'est le prix de départ de ces objets dans l'e-commerce. Il suffirait donc d'en commander un, de retrousser ses manches et de le greffer à son autoradio? Pas si simple.

AU MINIMUM 400 FR.

Les garagistes conseillent d'éviter les produits bon marché si l'on ne veut pas être soumis à des interférences continues, une piétre qualité sonore, voire l'impossibilité de capter des programmes à faible puis-

sance d'émission. Les informations routières font aussi défaut, souligne Markus Schwab, expert technique de l'Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA). La faîtière prie d'ailleurs ses garagistes de ne pas installer ces modèles: droit de retour et assistance du fabricant sont en général exclus pour les articles venant d'Internet.

Les prix pour des adaptateurs de marque proposés dans les garages démarrent donc à 130 fr. Ce qui constitue du même coup, selon l'UPSA, le tarif minimum pour des appareils de qualité suffisante.

A cela s'ajoute le prix du service. D'après le TCS, il faut compter entre 250 et 300 fr. pour la solution de garage la moins onéreuse, soit faire installer un adaptateur DAB+, une antenne de pare-brise adhésive et une alimentation par la prise d'entrée auxiliaire (Aux In) dans l'autoradio. Somme à laquelle on ajoutera quelques pièclettes pour le matériel annexe. Le TCS a testé cette solution: l'adaptateur fonctionnait mais le résultat, en termes de confort d'utilisation, était très mitigé.

MOINS CHER, C'EST RISQUÉ

Et installer soi-même un adaptateur DAB+, alors? Les automobilistes devraient s'abstenir, martèlent les experts. «Le risque qu'il ne fonctionne pas comme prévu est trop élevé», selon Markus Schwab. De plus, si l'installation n'est pas réalisée par un professionnel, des pièces de la voiture peuvent être

facilement endommagées ou perturbées dans leur bonne marche. Et les fonctions de l'airbag entravées par des supports ou des câbles mal montés...

Pour le TCS aussi, un mauvais montage peut nuire à la réception et entraîner des blessures. Sans compter qu'il faudra peut-être corriger le tir après-coup au garage. A moins de s'y connaître, mieux vaut faire appel à un spécialiste, apte à gérer les situations les plus diverses.

SERVICE IMPECCABLE DÈS 800 FR.

Vous ne voulez pas d'antenne supplémentaire, ni de câbles qui pendouillent? Vous ne voulez pas risquer une mauvaise réception, perdre les commandes au volant ou changer votre façon d'utiliser l'autoradio? Préparez-vous à débourser 800 fr. en moyenne au garage pour une intégration dite «complète» dans l'électronique du véhicule, matériel non inclus. Selon le professionnel, il n'est pas rare de payer plus de 1300 fr. tous frais compris. Pour assurer ce service, les garagistes suivent des cours auprès de sociétés spécialisées dans l'électronique.

On n'économisera pas en touchant à la porte du constructeur du véhicule: au contraire, la facture peut grimper jusqu'à 3500 fr. selon l'UPSA. En revanche, il vaut la peine de se renseigner auprès du garagiste de la marque pour connaître toutes les options de montage avant d'arrêter son choix. Le site dabplus.ch permet, lui, de trouver des garages certifiés DAB+ dans sa région.

En bref

Pourquoi pas les web radios?

La SSR et les radios privées arrêteront de diffuser sur les fréquences FM à la fin 2024. D'ici là, les deux millions de véhicules qui roulent encore sans DAB+ en Suisse — presque une voiture sur deux — peuvent passer au mode numérique, peu importe leur âge.

On peut aussi opter pour une alternative au DAB+ et fixer dans l'habitacle de sa voiture un haut-parleur Bluetooth de quelques dizaines de francs. Grâce à une application téléchargée sur son smartphone, on capte alors via Internet des milliers de radios et de podcasts gratuits. Mieux vaut toutefois avoir un forfait de données mobile adapté, de préférence illimité. On consomme déjà 1 Go de données après 16 heures d'écoute radio, note le TCS. Autre gêne: l'interdiction d'utiliser un smartphone en roulant... Il faut être à l'arrêt pour changer de station!

DE QUI SE MOQUE-T-ON?

LA FNAC S'EMMÈLE LES PINCEAUX

Les achats sur internet ne simplifient pas toujours la vie. Jennifer Duriaux à Daillyens (VD) a fini par renvoyer à fnac.ch la yaourtière commandée en ligne au début de janvier. Elle avait choisi un modèle Tefal, mais c'est un appareil SEB de gamme supérieure qui lui a été livré, les deux marques appartenant au même groupe. Notre lectrice ne s'en formalise pas et tente de brancher l'ustensile: sans succès, car il est équipé d'une prise électrique française. Après un e-mail au Service clients, elle reçoit, sans autre commentaire, un adaptateur qui se coince dans l'appareil. Impossible de le placer correctement ou même de le retirer! Jennifer Duriaux appelle cette fois le Service clients. Au bout du fil, la collaboratrice s'excuse enfin et lui suggère de se rendre dans une succursale. L'acheteuse finit par s'énerver: pas question de faire le déplacement! Après avoir refusé, dans un premier temps, de reprendre la yaourtière parce que le délai de rétractation est dépassé, la Fnac accepte finalement de la récupérer et de rembourser sa cliente. «Nous regrettons ces soucis techniques», déclare le porte-parole Jérémie Nieckowski. «L'adaptateur est fourni pour la minorité de produits électroménagers français proposés en Suisse.»

CHAPEAU!

BAIGNADE GOURMANDE HORS DÉLAIS

Oublier un bon dans un tiroir, ça peut arriver, mais Yvonne Decrey a quand même eu un pincement au cœur quand elle a retrouvé deux sésames pour une entrée et un repas aux Bains de Lavey échus depuis... trois ans. La Charmeyanne (FR) a tenté, sans illusions, de les faire valoir malgré tout. Qui ne risque rien n'a rien! L'établissement les a généreusement acceptées, lui permettant de passer une belle journée entre grosses bulles et petits plats.

GÉNÉREUX FITNESS

Christine Egger a été ravie de voir son abonnement au fitness Harmony de Denges (VD) prolongé pour la bonne cause. Son époux s'était cassé le bras en décembre 2021 avec, à la clé, un arrêt de travail de plusieurs semaines: impossible, au début, de l'abandonner pour aller faire du sport. Elle

pourra, après avoir été aux petits soins pour son époux, prendre un peu de temps pour elle.

LE TALON D'ACHILLE DES TONDEUSES

Les pièces en plastique sont le point faible des appareils électriques. Sur les tondeuses à cheveux, le guide de coupe se casse facilement, ce qui les rend inutilisables. Deux lectrices confrontées à ce problème, Ariane Poget à Penthaz (VD) et Véronique Fatio à Aigle (VD), ont approché le distributeur de Babyliss, Cerjo à Delémont (JU), en expliquant ne plus trouver ces pièces pour leurs appareils achetés il y a respectivement dix ans et seize ans. Elles ont reçu gratuitement des modèles de la dernière génération. Quant à Marinette Guimard, à Echallens (VD), elle a eu droit à un nouveau rasoir Veet de la maison RB à Wallisellen: le peigne s'était cassé après de nombreuses années. *chr*

Publicité

JUSQU'À CHF 1200.-
DE BONUS DE
REMISE*



superba®
Pour une bonne journée

Grande action de printemps

Assurez-vous votre bonus de remise à l'achat d'un produit Superba de votre choix.

*Par exemple :
à partir d'une valeur d'achat de CHF 500.- = 50.- bonus de remise
8000.- = 1200.- bonus de remise



Promotion valable jusqu'au 30 avril 2022 chez des revendeurs sélectionnés.

www.superba.ch/fr/blog/promotion



Ne pas céder devant les remboursements en retard

ASSURANCE ANIMAUX Les plaintes s'accumulent devant des retards de remboursement chez Epona pour des frais vétérinaires. Voici comment faire pour obtenir le retour du montant qui vous est dû. *Valentine Curvaia*

Lorsqu'on contracte une assurance pour son animal de compagnie, on s'attend à se voir rembourser les factures vétérinaires dans un délai raisonnable.

Pour les clients de l'assurance Epona, la tâche s'apparente toutefois à un parcours du combattant. «Trois mois de retard, bien-tôt quatre», «pas de réponses aux téléphones, ni aux courriels»... Ces messages se sont multipliés sur notre plateforme Plaintes.ch, au sujet d'Epona.

SEPT MOIS D'ATTENTE

Une de nos abonnées, Aude*, avait neuf factures en souffrance. Elle n'a été remboursée que le 31 janvier de cette année, alors que la plus ancienne facture datait de juin 2021. Pour obtenir gain de cause, elle a dû envoyer une lettre recommandée et menacer d'ouvrir une procédure judiciaire contre Epona. Malgré cette victoire, Aude n'est pas sereine face aux prochains frais de sa chienne, qui souffre d'arthrose.

Que faire pour voir ses droits d'assuré respectés? Suivre les règles d'Epona: déclarer le sinistre via le formulaire en ligne en joignant l'ensemble des documents et factures relatifs à la consultation dans les 30 jours. Vérifier également si ces dépenses ne sont pas comprises dans la franchise. Epona recommande de passer par les formulaires en ligne pour un «traitement plus rapide».

ENVOYER UN COURRIER RECOMMANDÉ

Le Service juridique de *Bon à Savoir* précise que, pour des cas simples, le délai usuel de remboursement est de trois à quatre semaines. Un peu plus de temps peut s'avérer nécessaire pour des cas plus compliqués. Epona a assuré à *Bon à Savoir* être en mesure de rembourser les assurés dans les deux mois dès la réception du dossier complet.

Si le délai n'est pas respecté, notre Service juridique conseille d'envoyer un courrier recommandé de mise en demeure fixant à l'assurance un ultime délai de 30 jours qui précise que vous vous réservez le droit d'engager des poursuites.

OBTENIR UN RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE

Si vous êtes en attente de nouvelles de la part d'Epona, n'hésitez pas à demander un rendez-vous téléphonique via un formulaire (*voir ci-dessous*). Plusieurs personnes ont

fait part de l'utilité de ces appels sur plaintes.ch et il en est allé de même pour Aude.

EPONA PROMET QUE CETTE FOIS EST LA BONNE

L'année dernière, nous mentionnions une situation similaire (*lire notre article «Epona tarde à rembourser ses assurés» sur bonasavoir.ch*). Et promesse était faite que de nouvelles forces permettraient d'y remédier.

La directrice de l'assurance, Julie Besson, rappelle qu'Epona

est devenue une société anonyme, fin 2021, avec le Groupe Vaudoise pour actionnaire majoritaire. Elle reconnaît que la société a fait face à des difficultés. «Nous dépassons de nouveau les délais de traitement depuis quelques semaines», déplore-t-elle. Elle assure que cela ne concerne qu'une petite partie des assurés, mais comprend que «cela puisse provoquer des frustrations». «Nous nous en excusons», ajoute-t-elle, assurant qu'il s'agit d'un «phénomène passager et que du personnel supplémentaire a été engagé pour faire face.»

La patience restera de mise encore quelque temps, mais la directrice assure que «tous les assurés ont toujours été et seront toujours entièrement remboursés conformément aux engagements d'Epona». Alors, ne baissez pas les bras et tenez bon!

*Nom connu de la rédaction

Formulaire disponible sur le site www.epona.ch/Espace client/Sinistres/Sujet de votre demande/Remplir le formulaire

Evolution des coûts

Les primes qui montent, un phénomène courant

Outre les retards, plusieurs courriers de lecteurs dénonçaient des hausses de primes au fil des ans. Malheureusement, recourir à des assurances pour les animaux de compagnie implique de se préparer à voir sa prime augmenter. Les conditions générales prévoient que les tarifs augmentent quand l'animal prend de l'âge et si des problèmes de santé se déclarent.



Pour parer au pire

ASSURANCE DÉCÈS Le système de prévoyance n'est pas sans faille. Les polices «risque pur» offrent une sécurité supplémentaire, moyennant une prime raisonnable. *Alexandre Beuchat*

Personne ne peut prévoir les coups durs que la vie nous réserve. Quand on a charge de famille, on préfère ne pas imaginer le pire. Pourtant, mieux vaut envisager toutes les éventualités, car la protection de l'AVS et du 2^e pilier ne suffit pas toujours à joindre les deux bouts, à la mort de son ou sa partenaire.

L'assurance risque pur permet de protéger financièrement ses proches. Elle garantit aux bénéficiaires un capital qui sera versé uniquement en cas de décès. Cette police n'offre néanmoins pas une possibilité d'épargne supplémentaire.

Si l'assuré est toujours en vie à la fin du contrat, il ne touchera rien et les primes payées au fil des années seront perdues. En revanche, s'il décède, les proches percevront le montant prévu dans le contrat. Ce capital permettra, par exemple, de financer la formation des enfants ou d'amortir une partie d'une hypothèque.

CONCUBINS ET ENTREPRISES

Avant de conclure ce type de police, il faut évaluer soigneusement ses besoins. Cette assurance est inutile pour un célibataire, sans personne à charge et sans obligation financière. Elle est, en revanche, conseillée aux jeunes parents quand les prestations du 2^e pilier sont modestes. Elle est particulièrement recommandée pour les couples non mariés, puisque, en cas de décès, le survivant n'a droit à aucune prestation de l'AVS. Comme l'assuré peut choisir le bénéficiaire des prestations, cette police est idéale pour les concubins. Cette couverture est aussi conseillée pour le propriétaire ou l'associé d'une petite entreprise qui souhaite en assurer la pérennité.

Il existe deux variantes principales d'assurance vie. Le capital-décès constant garantit un montant identique sur toute la durée du contrat. C'est la formule la plus souvent proposée. A l'inverse, avec un capital dégressif, la somme as-

surée initialement diminue régulièrement. Cette police peut être utile pour couvrir les obligations financières décroissantes, comme une hypothèque ou un crédit d'entreprise.

DEMANDER PLUSIEURS OFFRES

Dans notre comparatif, nous avons opté pour une somme d'assurance de 200 000 fr. et une durée de contrat de vingt ans. Par ailleurs, nous avons fixé comme condition la libération du paiement des primes après trois mois d'incapacité de gain. Comme aucun capital n'est épargné, les primes sont relativement modiques.

Pour un capital fixe, les primes brutes oscillent entre 324 fr. (Generali) et 470 fr. (Axa) par an pour un homme non-fumeur de 35 ans. A l'issue du contrat, l'économie potentielle peut ainsi avoisiner 3000 fr. Dans le cas d'un capital dégressif, les primes annuelles sont logiquement plus basses. Elles fluctuent, selon le scénario que

PRÉVOYANCE

L'assurance «risque pur» garantit aux bénéficiaires un capital qui sera versé uniquement en cas de décès.



nous avons soumis aux assureurs, entre 227 fr. (Pax) et 336 fr. (Allianz). Sachant que les prestations diffèrent peu, il vaut donc la peine de demander plusieurs offres.

COMPARER LES PRIMES BRUTES

La plupart des grandes compagnies proposent des assurances

Primes annuelles avec capital constant

Primes annuelles nivélées avec capital-décès constant, capital-décès de 200 000 fr. (y compris la couverture accidents) pour un homme de 35 ans (non-fumeur). Le contrat dure 20 ans, avec exonération des primes après trois mois d'incapacité de travail. Les bénéfices (non garantis) sont transformés en réduction de primes.

ASSUREUR	PRIME BRUTE ANNUELLE	PRIME NETTE POUR LA 1 ^{RE} ANNÉE ¹	PRIME NETTE DÈS LA 2 ^{ÈME} ANNÉE ¹	MONTANT TOTAL DES PRIMES BRUTES ²	MONTANT TOTAL DES PRIMES NETTES ^{1,2}	DURÉE DE PAIEMENT DES PRIMES
Generali	323.70 fr.	323.70 fr.	323.70 fr.	6474 fr.	6474 fr.	20 ans
Vaudoise	325.90 fr.	312.60 fr.	312.60 fr.	6518 fr.	6252 fr.	20 ans
Pax	346.80 fr.	325.20 fr.	325.20 fr.	6936 fr.	6646 fr.	20 ans
La Mobilière	356.00 fr.	339.40 fr.	339.40 fr.	7120 fr.	6788 fr.	20 ans
Groupe Mutuel Vie	382.55 fr.	382.55 fr.	382.55 fr.	7651 fr.	7651 fr.	20 ans
Helvetia	383.35 fr.	345.05 fr.	345.05 fr.	7667 fr.	6901 fr.	20 ans
Bâloise	409.10 fr.	369.00 fr.	369.00 fr.	8182 fr.	7380 fr.	20 ans
Swiss Life	411.40 fr.	351.80 fr.	351.80 fr.	8228 fr.	7036 fr.	20 ans
Zurich	416.00 fr.	412.00 fr.	411.00 fr.	8316 fr.	8208 fr.	20 ans
Allianz	441.20 fr.	384.50 fr.	384.50 fr.	8824 fr.	7690 fr.	20 ans
Axa/PostFinance	470.30 fr.	394.10 fr.	394.10 fr.	9406 fr.	7882 fr.	20 ans

Classement selon la prime brute annuelle. ¹ Participation aux excédents pas garantie. ² Total des primes pour toute la durée du contrat.



décès. Certaines banques sont aussi actives sur ce marché. Elles ne jouent toutefois qu'un rôle d'intermédiaire. Par exemple, Post-Finance coopère avec Axa. Quant à Raiffeisen, elle a entamé un partenariat avec la Mobilière et n'offre plus de police risque pur sous sa marque propre.

Les compagnies font la distinction entre primes brutes et nettes. Les premières correspondent au montant que l'assuré doit payer chaque année si la compagnie n'accorde pas de baisse de tarifs. Les assureurs font miroiter la perspective de participation aux bénéfices sous la forme d'excé-

dents reversés, mais ceux-ci ne sont pas garantis. Ils dépendent des futurs résultats des assureurs. C'est pourquoi il est recommandé de comparer les primes brutes, et non les nettes, avant de faire son choix.

Les primes varient en fonction de la durée du contrat, mais aussi

de l'âge, de l'état de santé et de la consommation de tabac. La profession et l'indice de masse corporelle (IMC) jouent parfois un rôle. Les femmes paient généralement des primes moins élevées que les hommes. Il est préférable d'opter pour un contrat à long terme, car l'assuré a la possibilité de le résilier.

LES FUMEURS SONT TRÈS PÉNALISÉS

Les fumeurs sont très pénalisés. Ils peuvent payer jusqu'à deux fois plus qu'un non-fumeur. Pour justifier cette différence, les assureurs rappellent que le tabagisme est l'une des principales causes de décès précoce. Selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), une personne qui fume régulièrement voit son espérance de vie réduite de quatorze ans, en moyenne. Le risque de devoir verser le capital avant l'échéance du contrat est accrue. Les compagnies prennent donc leurs précautions et adaptent le montant de la prime en fonction du risque médical.

Quant aux adeptes de sports extrêmes, ils vérifieront que la police couvre également les loisirs à risque, tels que plongeon, alpinisme ou parachutisme. Certaines compagnies réduisent le dédommagement ou l'excluent totalement si le décès survient durant ces activités.

Primes annuelles avec capital dégressif

Primes annuelles nivélées avec capital-décès dégressif (linéairement) de 200 000 fr. (y compris la couverture accidents) pour un homme de 35 ans (non-fumeur). Le contrat dure 20 ans, avec exonération des primes après trois mois d'incapacité de travail. Les bénéfices sont transformés en réduction de primes.

ASSUREUR	PRIME BRUTE ANNUELLE	PRIME NETTE POUR LA 1 ^{RE} ANNÉE ¹	PRIME NETTE DÈS LA 2 ^E ANNÉE ¹	MONTANT TOTAL DES PRIMES BRUTES ²	MONTANT TOTAL DES PRIMES NETTES ^{1,2}	DURÉE DE PAIEMENT DES PRIMES
Groupe Mutuel Vie	234.70 fr.	234.70 fr.	234.70 fr.	3521 fr.	3521 fr.	15 ans
Generali	247.70 fr.	247.70 fr.	247.70 fr.	3716 fr.	3716 fr.	15 ans
Pax	227.20 fr.	217.60 fr.	217.60 fr.	3862 fr.	3747 fr.	17 ans
Zurich	279.00 fr.	276.00 fr.	276.00 fr.	4178 fr.	4128 fr.	15 ans
Axa/PostFinance	264.70 fr.	224.70 fr.	224.70 fr.	4235 fr.	3595 fr.	16 ans
La Mobilière	262.60 fr.	243.80 fr.	243.80 fr.	4464 fr.	4145 fr.	17 ans
Helvetia	302.35 fr.	272.10 fr.	272.10 fr.	4535 fr.	4082 fr.	15 ans
Bâloise	292.70 fr.	263.90 fr.	263.90 fr.	4683 fr.	4222 fr.	16 ans
Swiss Life	318.80 fr.	272.20 fr.	272.20 fr.	4782 fr.	4083 fr.	15 ans
Allianz	336.40 fr.	289.60 fr.	289.60 fr.	5046 fr.	4344 fr.	15 ans
Vaudoise	La compagnie ne propose pas cette police.					

Classement selon le montant total des primes brutes.

¹ Primes réduites non garanties.

² Total des primes pour toute la durée du contrat.

Un seul modèle sort du lot

MOULINS À POIVRE Trop fragiles, peu efficaces ou avec des vices de fabrication, les 12 modèles testés par *Bon à Savoir* présentent tous des faiblesses. Un seul excelle, mais il faut mettre le prix. Autre solution: opter pour le poivrier très bon marché au milieu du classement. *Sabine Rindlisbacher / gda*

Que de frustrations quand presque aucun grain ne tombe d'un poivrier plein à craquer! Cette source d'agacement n'est pas près de disparaître: un bon tiers des modèles examinés n'arrive pas à broyer une quantité de poivre satisfaisante. A com-

mencer par le moulin de Migros Cucina & Tavola qui, même en se pliant en quatre, tourne presque à vide. En comparaison, le Ceramill Trend de WMF produit six fois plus de grains par rotation.

Les poivriers de Swissmar et Le Creuset dégringolent, eux aussi, dans le classement à cause de leurs

piètres capacités de mouture. La quantité de grains broyés n'atteignait pas 0,3 gramme après dix rotations (*lire «Les critères du test»*). Le modèle de Peugeot fait à peine mieux. Les experts allemands assurent que, d'expérience, un bon

Lire la suite en page 24 ➔



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

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

12 moulins à poivre



MARQUE	CRUSH GRIND	ADHOC	COLE & MASON	ZASSENHAUS	WMF
Désignation	Kyoto	Acacia	Capstan Forest	Frankfurt en bois d'olivier	Moulin à épices Ceramill Trend
Acheté chez	Galaxus	Galaxus	Fust	Galaxus	Microspot
Hauteur en centimètres	17	14	20	18	14
Matériau	Bois	Bois	Bois	Bois	Matières plastiques, verre
Prix payé	47.60 fr.	34.80 fr.	30.90 fr.	61.50 fr.	24.90 fr.
1. Efficacité pratique	70 %¹	4,8	4,8	4,5	4,7
→ Quantité de poivre moulu	50 % ²	4,4	5,2	4,8	5,4
→ Réglage du degré de mouture	40 % ²	5,5	4,4	4	4
→ Uniformité des grains	10 % ²	4	4,6	4,8	4
2. Résistance et durée de vie	20 %¹	6	5,9	6	4
3. Fabrication	10 %¹	5,6	4,9	5	5,2
Note finale	100 %	5,6	5,1	5	4,6
Appréciation	Très bon	Bon	Bon	Bon	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix.

¹ Pondération pour la note finale. ² Pondération interne au critère

³ En cas de note insatisfaisante pour le premier critère, la note finale prend



En détail

Les critères du test

L'Institut Ipi de Stuttgart a testé pour Bon à Savoir 12 moulins à poivre parmi les plus vendus selon les critères suivants:

1. Efficacité pratique

Quelle quantité de grains de poivre peut-on mesurer après dix rotations du moulin? Peut-on régler le poivrier de façon à moudre les grains plus ou moins finement ou grossièrement? Les grains sont-ils broyés uniformément?

2. Résistance et durée de vie

Les experts ont fait tomber les moulins à poivre sur le sol depuis une hauteur de 80 cm et noté les éventuels dégâts après une, deux et cinq chutes. Une machine a ensuite effectué sur la tête de chaque poivrier 15 750 rotations pour simuler

une utilisation sur sept ans. Les spécialistes ont alors testé le fonctionnement et relevé les dommages sur chacun des douze produits. Enfin, tous les moulins à poivre ont montré de parfaits résultats au test de corrosion.

3. Fabrication

Les moulins à poivre peuvent-ils être aisément remplis? Les modèles se coincent-ils si les vis de broyage sont réglées de façon à moudre les grains très finement? Quelle est la qualité des finitions? Court-on le risque de se blesser en utilisant les poivriers, par exemple à cause de bords tranchants?



IKEA	MIGROS CUCINA & TAVOLA	Oxo	Peugeot	Bitz	Le Creuset	Swissmar
365+ lhärdig	Moulin à épices	Good Grips	Nancy	Moulin à poivre	Moulin à poivre	Moulin à sel et à poivre Torre
Ikea 13	Migros 16	Galaxus 14	Manor 18	Galaxus 16	Galaxus 21	Microspot 15
Matières plastiques, aluminium, verre	Matières plastiques, acier inox, verre	Acier inox, matières plastiques	Matières plastiques	Pots de grès	Matières plastiques	Acier inox, bois, matières plastiques
8.95 fr.	14.95 fr.	38 fr.	42.95 fr.	41.20 fr.	40.40 fr.	21.60 fr.
4,9	4,1	4	4,3	4,4	3,7	3,6
4,8	3	4,4	3,5	4,4	3	3
5,2	5,2	3,6	5,2	4,4	4,4	4
4,6	4,8	3,6	4,6	4,8	4,6	4,8
3,2	5,8	5,6	4,1	2,7	4,4	6
4,7	4,4	5,2	4,2	5,6	5,2	4,2
4,5	4,5	4,4	4,3	4,2	3,7³	3,6³
Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

► Suite de la page 22

moulin produit au moins 1,4 gramme de poivre, ce qu'aucun des 12 objets testés n'a fait. Le meilleur score se monte à 1,2 gramme pour le *Ceramill Trend*, puis à 1 gramme pour le *Capstan Forest* de Cole & Mason et le *Kyoto* du fabricant danois Crush Grind.

Mis à part ce dernier, aucun modèle n'a excellé non plus dans le degré de mouture des grains. Ils étaient même, pour la moitié des poivrières, clairement trop fins ou trop gros par rapport à la taille désirée – en général, on règle le degré de mouture en serrant ou en desserrant la vis au-dessus du moulin. Les grains de poivre qui ont été broyés n'étaient en outre pas tous du même calibre: on a retrouvé, selon les cas, plus ou moins de poudre au milieu de gros grains... et vice-versa.

DIFFÉRENCES DE PRIX INJUSTIFIÉES

Les prix des différents modèles varient énormément, de 9 à 62 francs environ. Beaucoup sont chers sans que cela se justifie. Pour *Bon à Savoir*, il peut valoir la peine d'investir 47.60 fr. dans le moulin à poivre de Crush Grind, le gagnant du test: seul produit à avoir obtenu l'appréciation «très bon», il a prouvé qu'il était de loin le plus efficace et qu'il résistait à tous les assauts.

Ceux qui ne veulent pas mettre autant d'argent dans un poivrier préféreront le produit de Ikea à 8.95 fr., au milieu du classement. Efficace, facilement manipulable, il ne pèche qu'au niveau de la solidité. Comme le modèle en grès de Bitz, il s'est brisé après deux chutes provoquées par les testeurs. Le moulin de Ikea, en moyenne trois à quatre fois

moins cher que les autres, intéressera les personnes qui sont prêtes à le manier avec précaution ou à devoir rapidement le remplacer.

DÉFAUTS DE FABRICATION

Au test de la résistance et de la durabilité, sept moulins à poivre ont reçu de très bonnes ou d'excellentes notes. Pas de dégâts après cinq chutes depuis une hauteur de 80 cm, pas de problèmes majeurs après 15 750 rotations pour simuler une utilisation sur sept ans. Outre les modèles peu résistants de Bitz et de Ikea, celui de WMF n'a pas survécu à une troisième chute et ceux de Le Creuset et de Peugeot présentaient des fissures à l'intérieur du contenant, malgré un fonctionnement normal à l'issue du test.

Les vices de fabrication ont donné le coup de grâce à certains moulins. Les experts ont critiqué l'utilisation de matières plastiques pour ceux de Peugeot, Swissmar, Ikea et Migros Cucina & Tavola. Les modèles de Peugeot et de Cole & Mason se sont coincés au moment de serrer la vis de broyage pour moudre finement. Le poivrier de la marque anglaise présentait par ailleurs des éclats de bois saillants à l'intérieur du contenant.



Conseils

Quel poivre et quel degré de mouture?

Investir dans un moulin à poivre d'accord. Encore faut-il savoir l'utiliser. La taille des grains, que l'on choisit en réglant le degré de mouture, a son importance en cuisine. Les plus fins renforcent particulièrement le goût, mais les huiles essentielles du poivre, support de tous les arômes, s'évaporent rapidement. En préférant des grains moulus grossièrement, on fera apparaître le piquant et les arômes dans le palais pendant la mastication. Le réglage médian apporte, lui, le plus d'équilibre entre piquant et saveur.

La variété de poivre la plus commune est le fruit d'une plante grimpante pouvant mesurer jusqu'à dix mètres de haut qui se cultive surtout en Inde, en Indonésie et au Brésil. Ce *Piper nigrum* met environ neuf mois pour être complètement mûr. Il donne le poivre vert, blanc, rouge et noir, la couleur correspondant au niveau de maturité. Le poivre vert, encore immature à la récolte, apporte de la fraîcheur et des notes végétales. Il est moins piquant que le noir, séché au soleil devant lequel il se flétrit pour donner sa version la plus aromatique. Le poivre rouge, plus cher et rare, récolté après neuf mois et séché à l'abri du soleil, a un goût piquant et intense. Quant au poivre blanc, il est un peu plus doux, car débarrassé de son écorce rouge.

En ligne o rayon: où

COMPARAISON DE PRIX Est-il plus cher de pousser un vrai caddie ou de se faire livrer? A Migros, on s'en sort mieux en magasin, mais le contraire, lors de notre relevé. Val

La pandémie a dopé le succès des courses en ligne, encourageant les distributeurs à proposer des produits à petit prix. Vaut-il mieux faire ses courses sur Internet? Pour le savoir, nous avons comparé des achats entre Coop et Migros, en magasin et en ligne (*lire encadré*). Nous avons préparé un panier composé de denrées alimentaires, de boissons, de cosmétiques et d'articles de papeterie.

A Migros, le panier a coûté 138.19 fr. en magasin et 169.84 fr. sur Internet. Chez Coop, il a été facturé 179.01 fr. en rayons et 144.08 fr. en ligne.

VENTE EN GROS SUR LE SITE DE MIGROS

C'est en parcourant les rayons de Migros qu'on paie le moins, mais la plateforme shop.migros.ch est plus chère. Nous avons écarté les gros emballages, si bien qu'il a fallu débourser 31.65 fr. de plus en ligne qu'en magasin, soit près de 25% de plus, pour remplir son caddie.

Certains produits M-Budget sont disponibles sur Internet, mais uniquement en grandes quantités. Le lait entier n'est disponible qu'en pack de 8 litres et ne peut être acheté à l'unité, contrairement aux achats en magasin. La farine est vendue en emballages de quatre kilos et les cornettes, de deux kilos. Et il faut acheter quatre tablettes de chocolat au lait pour profiter des tarifs avantageux au logo vert et blanc.

A l'inverse, les escalopes de veau glissées dans notre caddie coûtaient deux fois plus cher dans les rayons (24.90 fr.) qu'au bout du clic (13.37 fr.). Le lendemain du jour où nous avons fait notre relevé, nous en aurions trouvé au même prix.

Tous les produits M-Budget ne sont en outre pas disponibles en ligne. En magasin, on peut acheter six bou-

U en acheter?

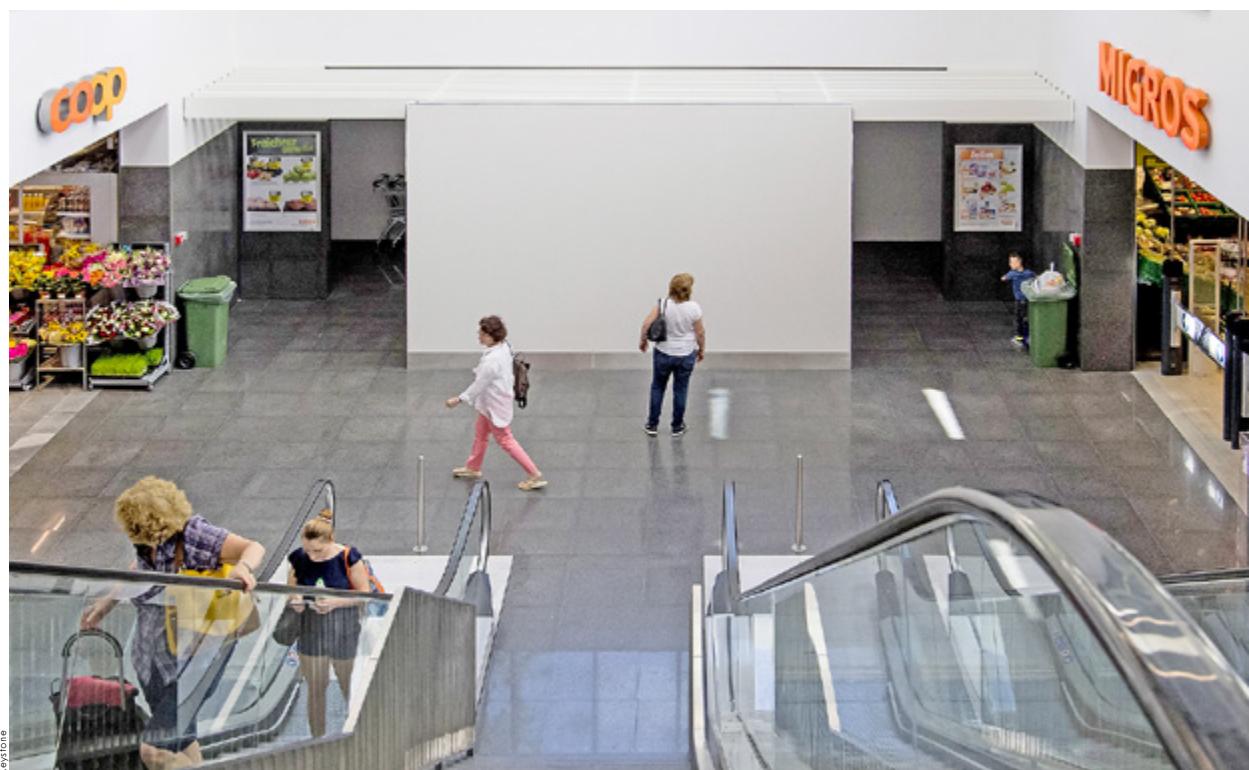
us avantageux
mplir un panier virtuel?
gasin. Chez Coop, c'était
entine Curvaia / Claire Houriet Rime

teilles d'eau minérale de 1.5 l pour 1.45 fr. Sur Internet, il faut se rabbattre sur la marque Aquella à 3.30 fr. pour la même quantité.

Ces résultats rejoignent ceux obtenus à la fin de 2021 par nos collègues d'outre-Sarine. Le distributeur explique: «La place dans les entrepôts de Migros Online est limitée. Nous ne pouvons donc pas inclure tous les produits disponibles en magasin.» La vente en gros permet, en outre, de réduire les coûts. Migros assure que «les multipacks sont très appréciés» par sa clientèle.

COOP MOINS CHER EN LIGNE

Résultat inverse chez Coop, avec un total bien plus avantageux en ligne, malgré les frais de port, les produits Prix Garantie étant proposés au détail sur la plateforme. Nos collègues alémaniques avaient, de leur côté, relevé des prix équiva-



lents sur Internet et dans les rayons. «Ces différences peuvent provenir du fait qu'un produit n'est pas référencé dans le magasin», explique le porte-parole Nico Nabholz. «Pour la viande, chaque magasin est approvisionné individuellement et il est donc possible qu'un article du vaste assortiment en ligne ne soit pas disponible dans la succursale concernée. Pour les mêmes produits, les prix sont identiques sur tous les

canaux ce vente.» Dans les rayons, outre les primeurs, plus chers, quelques produits ont fait grimper la note le jour de notre passage. Les escalopes de veau coûtaient plus du double que sur internet, l'émincé de poulet 70% de plus et il a fallu débourser 9.78 fr. au lieu de 1.60 fr. en ligne pour la pizza. La succursale choisie ne proposait pas de papier à photocopies, d'enveloppes ou de serviettes en papier à petit prix.

***** Zoom *****

Critères de sélection

Bon à Savoir a comparé le prix de 53 produits chez Coop et Migros, en magasin et sur internet, en relevant systématiquement les prix les plus avantageux. Nous n'avons tenu compte des grands emballages que s'ils ne contiennent pas plus du double de la quantité demandée, en ignorant les actions, l'origine ou la qualité des produits. Le détail des prix est à retrouver sur bonasavoir.ch.

La valeur minimale de commande est de 99.90 fr. sur Coop.ch et de 99 fr. sur Shop.migros.ch. Les frais de livraison varient entre 0 fr. et 11.90 fr. chez Coop, entre 2.90 fr. et 7.90 fr. chez Migros. Les géants orange sont encore seuls sur ce marché, mais Aldi fait ses premiers pas dans la région zurichoise, avec des commandes à partir de 50 fr. Si l'expérience est concluante, le hard-discounter envisage d'étendre l'offre à toute la Suisse.

Courses à prix variables

coop **MIGROS**

	EN MAGASIN	SUR INTERNET	EN MAGASIN	SUR INTERNET
Fruits et légumes	33.31 fr.	27.86 fr.	31.86 fr.	35.41 fr.
Produits de boulangerie	7.60 fr.	7.45 fr.	5.82 fr.	9.87 fr.
Produits longue conservation	20.44 fr.	18.90 fr.	21.34 fr.	20.20 fr.
Viande et poisson	46.70 fr.	26.70 fr.	35.87 fr.	24.07 fr.
Produits laitiers	21.64 fr.	21.29 fr.	17.42 fr.	19.56 fr.
Boissons	3.42 fr.	3.42 fr.	3.42 fr.	5.70 fr.
Produits surgelés	13.73 fr.	5.65 fr.	2.85 fr.	10.89 fr.
Hygiène et ménage	32.17 fr.	20.91 fr.	19.61 fr.	39.24 fr.
Total des articles	179.01 fr.	132.18 fr.	138.19 fr.	164.94 fr.
Frais de livraison	-	11.90 fr.	-	4.90 fr.
Total des courses	179.01 fr.	144.08 fr.	138.19 fr.	169.84 fr.

Prix relevés le 28 février 2022 chez Coop (Grancy) et Migros (Closelet) à Lausanne et le 1er mars en ligne, hors action. Gros emballages limités au double de la quantité de référence, par exemple: deux plaques de chocolat de 100 g ou 2 kilos de pommes au maximum.

Préservez votre mobilité avec nous!

La maison HERAG, une entreprise familiale Suisse, propose depuis près de 40 ans des solutions pour votre indépendance, votre sécurité et votre confort. En vous offrant, en plus, un service parfait.



ANCRÉ DANS TOUTE LA SUISSE, AVEC PRÉSENCE LOCALE

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

détacher ici →

Demande de documentation gratuite

Nom BOS/01

Prénom

Rue

NPA/Lieu

Téléphone

Veuillez nous envoyer le coupon à:
HERAG AG, Tramstrasse 46,
8707 Uetikon am See

Stannah
En collaboration avec 
www.stannah.ch

LES TESTS DE BON À SAVOIR

Notre application (gratuite pour les abonnés) pour smartphones vous permet de retrouver tous les tests publiés dans Bon à Savoir ainsi que Ma Santé.
(4.-/mois pour les non-abonnés)



BON À SAVOIR

LES TESTS

Disponible sur iOS et Android

DISPONIBLE SUR Google Play

Télécharger dans l'App Store

Rabais gonflés o

ÉTIQUETAGE Une enquête démontre qu'une réduction de qui trinque. Comment ne pas se faire berner par des offres

Certaines enseignes ne reculent devant rien pour vendre la marchandise à des prix soi-disant imbattables. Actions multipacks, rabais de lancement, en magasin ou sur la toile: mieux vaut ne pas se jeter les yeux fermés sur les promotions si on veut éviter les tromperies. Même les entreprises honnêtes ne sont pas à l'abri des erreurs et autres incohérences. On prendra donc le temps de lire les offres, de recalculer ou de comparer dans les rayons avant de passer à la caisse (lire «*Les gestes qui sauvent*»).

Dans le e-commerce, quelques clics suffisent pour dénicher des rabais douteux à la pelle. Comme cette veste vendue à 66.75 fr. au lieu de 350.95 fr. (-80%) sur le marketplace manor.ch par un partenaire du grand distributeur. Sur le site de la marque anglaise Trespass, le produit ne coûte que 119 euros. «Il est difficilement imaginable que le prix en magasin de cette veste soit 230 fr. plus cher, même en Suisse», écrit une lectrice de *Bon à Savoir*. Alors, s'agit-il d'une entourloupe pour appâter le chaland?

L'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP) n'interdit pas à un commerçant de faire une auto-comparaison de prix de type «au lieu de» ou en barrant l'ancien tarif, même si celui-ci est bien plus élevé qu'ailleurs. Le vendeur doit cependant avoir pratiqué ce prix juste avant l'action et deux fois plus longtemps que celle-ci (ou juste après, pour un lancement, qui doit en outre être indiqué comme tel). Dans ce cas, il est permis d'en douter. Manor a promis d'interpeller son partenaire pour exiger le respect de l'OIP.

MOITIÉ DE RABAIS INCORRECTS
Qu'il y ait méconnaissance des règles ou véritable intention de

tromper la clientèle, on se passe en tout cas très volontiers de cette ordonnance qui régit les rabais en Suisse. La récente enquête du Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco) le rappelle expressément. Avec l'aide de 18 cantons, il a vérifié tous les jours, durant deux mois, les réductions de prix sur 644 articles d'aménagement intérieur, de sport et d'appareils électroniques de loisirs sur les sites de dizaines d'enseignes du pays.

Résultat: une fois sur deux, les rabais n'étaient pas affichés correctement. Pour les articles d'aménagement intérieur (déco et meubles), 44% des comparaisons de prix étaient incorrectes ou pas justifiées de façon convaincante par le vendeur.

Les rabais perdurant plus de deux mois ne sont pas légaux.

Pour les articles de sport, c'était 51%, et même 56% dans l'électronique de loisirs.

Les experts ont constaté des manquements dans 41% des cas d'autocomparaison de prix et dans 73% des cas où les commerçants ont eu recours à des prix indicatifs. Il s'agit là de prix catalogue fournis par des fabricants, importateurs ou grossistes. A moins que suffisamment d'autres vendeurs ne pratiquent ces tarifs, ces rabais sont considérés comme gonflés.

LES SANCTIONS NE TOMBENT PAS TOUT DE SUITE

Les autorités cantonales assurent que, en général, les vendeurs méconnaissaient les règles de l'OIP, même si rien dans les résultats fournis au Seco ne permet de l'affirmer. On est en droit de se demander s'il suffit aux enseignes de se cacher derrière cette excuse pour ne pas être inquiétées. A la suite de l'enquête, seule une dizaine de cas ont d'ailleurs fait l'objet de dénonciations pénales par les cantons de Vaud et de Genève, informe le Seco...

U fictifs: la méfiance est de mise!

prix sur deux n'est pas affichée correctement. Entre les erreurs et les rabais fallacieux, au final, c'est le client mensongères? Gilles D'Andrès

La Police vaudoise du commerce précise, sans divulguer l'identité des firmes visées, avoir déposé deux plaintes pour tentatives d'induire la clientèle en erreur afin d'augmenter les ventes au moyen de rabais fictifs. Son homologue genevoise ne donne d'informations que sur la variété des produits concernés: meubles TV, écrans, sacs de trail, écouteurs ou

cordes à sauter. Il n'y a en général plainte pénale qu'après le refus du fautif de se plier aux règles, malgré la remise d'une brochure d'information et la fixation d'un délai pour corriger le tir. En clair, rabais gonflés ou fictifs ne sont punis que dans un deuxième temps, si les magasins ignorent les avertissements des autorités.

RESTER SUR SES GARDES

En cas d'infraction à l'OIP ou à la loi contre la concurrence déloyale, ils encourrent alors une amende jusqu'à 20000 fr. Mais les sanctions n'atteignent jamais cette somme. L'un des commerces dénoncés dans l'Etat de Vaud en a eu pour moins de 2000 fr. à sa charge. Fin 2018, le magasin de sport Ochsner a dû débourser 4000 fr. pour soldes fictifs. En 2020, M-

Electronics et Fust ont été condamnés à payer 3000 fr. et 4000 fr. pour indications de prix fallacieuses.

En l'absence d'instruments plus dissuasifs et au vu de la fréquence des rabais problématiques, le consommateur devrait rester sur

ses gardes. Même en faisant les courses au supermarché du coin. Souvent, les réductions ne représentent pas une si bonne affaire. Une lectrice de *Bon à Savoir* rapporte, photos à l'appui, une action sur des paquets de viande hachée chez Denner. Le paquet de deux est vendu 10.40 fr. «au lieu de» 14.90 fr. Sauf que, dans les rayons, un paquet unique de viande de même poids, marque et date limite, coûte... 5.95 fr.

Denner assure que le prix de base d'un emballage était de 7.45 fr., soit 14.90 fr. pour deux. Mais le prix du paquet solo, sans rabais, a lui-même été abaissé durant l'action pour éviter le gaspillage alimentaire d'emballages uniques... S'il arrive de tomber sur des tromperies manifestes en magasin, ce genre d'embrouillamini a carrément la cote.

Citons aussi les réductions croisées – souvent estampillées «rabais spécial» et «multipack» – difficiles à calculer et pas entièrement comptabilisées à la caisse. Une chose est sûre dans l'univers des prix: on raffole de ce qui crée la confusion ou flirte avec les règles.



Conseils

Les gestes qui sauvent

Difficile, pour le consommateur, de savoir si un tarif dans une autocomparaison de prix a bien été pratiqué juste avant par le vendeur ou de contrôler que la durée d'un rabais ne dépasse pas le maximum légal de deux mois. Le client peut néanmoins garder les yeux bien ouverts et agir sur d'autres aspects. Voici quelques conseils de survie en milieu soldé:

➤ Si vous tombez sur des **actions multipacks**, comparez avec les articles uniques en rayon et calculez si vous y gagnez vraiment. Attention aussi aux offres en % sur les gros paquets de branches de chocolat, saumon fumé ou lessives: ces articles ne sont jamais vendus en XXL sans promotion. Il ne s'agit que de rabais de quantité calculés par rapport aux produits en plus faible dose dans les rayons.

➤ Il est plus simple de vérifier les **comparaisons de prix** avec la concurrence, qui doivent être annoncées comme telles. Par exemple: «notre prix – prix de la concurrence». Effectuez une recherche sur les sites d'une ou de deux autres enseignes pour comparer les tarifs. Dans l'enquête du Seco, 40% de ces réductions de prix étaient incorrectes.

➤ Attention aux offres de type «jusqu'à 20% de rabais sur la collection d'hiver» ou «30% à 50% de rabais sur nos huiles». Ces **réductions** ne sont valables que si elles sont identiques pour plusieurs marchandises aisément reconnaissables. Dans ces deux exemples, elles sont illicites étant donné que le pourcentage de réduction n'est pas uniforme. A titre de comparaison, la mention «20% sur

l'ensemble des chaussures pour hommes» serait conforme.

➤ Les sites de e-commerce ne peuvent pas appliquer des **prix barrés** toute l'année. Il y a anguille sous roche si certains produits vous semblent constamment en action. C'est aussi valable pour les portails étrangers qui s'adressent manifestement aux clients suisses (prix en francs, adresse finissant en .ch, etc.) et doivent respecter l'OIP.

➤ En cas de doute sur des rabais, prenez des photos. Ces images feront office de preuves si vous décidez de transmettre l'information à la Police du commerce de votre canton ou au Seco. N'hésitez pas à dénoncer les cas douteux sur notre site [plaintes.ch](#).

MA SANTÉ

VOTRE SANTÉ EST NOTRE PRIORITÉ!

- des tests
- des comparatifs
- des enquêtes
- des conseils pratiques
- sur papier et/ou en ligne

Mon adresse

Nom _____

Prénom _____

Rue/N° _____

Code postal/Ville _____

N° de téléphone _____

E-mail _____

Date _____

Signature _____

3/22

Coupon à renvoyer à MA SANTÉ, Service des commandes
Rasude 2 – Case postale 1440 – 1001 Lausanne
Par fax: 021 310 01 39



ABONNEMENT à Ma Santé

Je m'abonne pour:

- 1 an (6 parutions): **36 fr.**
- 2 ans: **67 fr.**

- Rabais sur les guides pratiques
- Accès au site masantemag.ch
- A lire également en version e-paper

JE M'ABONNE

021 310 73 67 | abo@masantemag.ch | www.masantemag.ch/abonnements

10?

Sur la route, évitez les amendes!

CONDUITE À vélo ou en voiture, les règles de la circulation sont nombreuses. Lois, ordonnances, directives, difficile de s'y retrouver! Tour d'horizon des règles que vous ignorez peut-être. *Catherine Amiguet*

1 Roulant à trottinette électrique, dois-je circuler sur la route ou sur le trottoir?

Pour autant que votre trottinette soit admise à la circulation, il faut rouler sur une piste cyclable, sinon sur la route. Le trottoir doit rester un endroit sûr pour les piétons, et il n'est empruntable que si cela est expressément indiqué. Si votre engin n'est pas autorisé à circuler, vous ne pouvez pas l'utiliser sur la voie publique. Vous trouverez davantage d'informations dans notre article «Sur la route avec ma trot' électrique» (Bon à Savoir, novembre 2019, ou sur bonasavoir.ch).

2 A vélo, dois-je allumer mes phares en plein jour, comme en voiture?

Ce sera bientôt obligatoire pour les cyclistes roulant avec un vélo électrique. Dès le 1^{er} avril 2022, ils devront avoir leur phare avant allumé, même en plein jour; pour ce qui est du phare arrière, ce ne sera pas obligatoire, mais recommandé. Les vélos classiques ne sont pas concernés par cette mesure.

3 Rentré à vélo d'une soirée arrosée, j'ai subi un contrôle d'alcoolémie et j'ai été amendé. Est-ce légal?

Oui, car les limites de consommation, que ce soit pour l'alcool, les stupéfiants ou les médicaments, s'appliquent aussi aux vélos. En fonction des circonstances, il aurait même pu y avoir un retrait du permis de conduire d'autres véhicules.

4 Est-ce que je risque quelque chose, si je laisse un de mes invités, éméché, reprendre le volant?

Peut-être. Suivant les cas, vous pourriez être considéré comme instigateur ou complice de la



dent, les assurances (auto et perte de gain, en particulier) pourraient réduire leurs prestations.

8 Est-ce vrai que l'on peut se parquer sur les places de livraison, la nuit et le week-end?

C'est vrai, pour autant qu'une signalisation le précise. Si rien n'est spécifié à côté de cette place (jaune et barrée par deux diagonales), elle est interdite au parage, en tout temps. Il est toutefois possible de s'arrêter brièvement, pour laisser monter ou descendre un passager, voire charger ou décharger de la marchandise.

9 Un peu distrait, j'ai eu un accrochage avec une autre voiture. Mon assurance ne veut pas tout couvrir, arguant que je n'avais pas mes pneus d'hiver.

A-t-elle le droit?

Bien que les pneus d'hiver ne soient pas obligatoires en tant que tels, le conducteur doit toutefois rester constamment maître de son véhicule, de façon à se conformer à son devoir de prudence. Si l'équipement n'est pas adéquat, l'assurance peut, ici aussi, réduire ses prestations.

10 Je dispose d'une place de parc privée devant ma maison. Des inconnus ne cessent de se parquer sur cet espace. Que puis-je faire?

La meilleure solution est de s'adresser à l'autorité compétente (qui peut être, selon le canton, la Justice de paix ou le juge de commune, par exemple) pour requérir une «mise à ban». Cela vous permettra de dénoncer les contrevenants, qui pourront se faire amender.

conduite en état d'ébriété, voire coupable d'avoir remis un véhicule à un conducteur hors d'état de conduire. Il faut faire le nécessaire pour qu'une personne alcoolisée ne prenne pas le volant.

5 J'ai reçu une amende de 140 fr. pour ne pas avoir laissé passer un piéton sur un passage clouté. Je trouve le montant exagéré, puis-je le contester?

Les amendes d'ordre sont listées dans une Ordonnance fédérale portant le même nom. Elles sont forfaitaires. Aussi, une négociation sur son montant est vouée à l'échec.

6 Et si je conteste les faits qui me sont reprochés?

Vous pouvez, en principe, vous opposer à l'amende d'ordre. Dans ce cas, une procédure pénale s'ouvrira. Si vous obtenez gain de cause, vous n'aurez rien à payer. Mais si vous perdez, vous devrez probablement vous acquitter de frais supplémentaires. Il en va de même si vous ne payez pas le montant dans le délai imparti.

7 Je n'aime pas porter la ceinture de sécurité. Qu'est-ce que je risque?

Vous risquez une amende d'ordre de 60 fr. Par ailleurs, en cas d'acci-

Le profit avant la vie humaine

NOVARTIS Un traitement novateur aurait pu sauver la vie de Karl Riebli, retraité, décédé du cancer. Cela aurait coûté plusieurs centaines de milliers de francs. Des documents judiciaires montrent que Novartis en tire d'immenses bénéfices. *Eric Breitinger / Id*

Au diagnostic, ça a été le choc: à l'automne 2018, Karl Riebli a appris qu'il avait un cancer des ganglions lymphatiques. Ce retraité, habitant à Sachseln dans le canton d'Obwald, a suivi une chimiothérapie et vu son état s'améliorer. Avant que le cancer ne frappe de nouveau, en mai 2020. Ses médecins ont alors recommandé la thérapie par cellules CAR-T, traitement novateur commercialisé par Novartis sous le nom de «Kymriah».

Pour en bénéficier, les patients se voient prélever des cellules immunitaires. Les médecins les reprogramment afin qu'elles reconnaissent et attaquent les cellules

cancéreuses. Grâce à cette thérapie, 50% à 60% des patients survivent. «Nous avions retrouvé l'espoir», témoigne son fils, Armin Riebli.

REFUS DE L'ASSURANCE MALADIE

Le patient a été transféré à l'Hôpital de l'Île, à Berne. Les experts conseillaient de démarrer la thérapie rapidement, mais Karl Riebli a dû attendre. Sa caisse maladie, la SLKK (Schweizerische Lehrerkrankenkasse), a mis quatre mois pour répondre à une demande de prise en charge – et la rejeter. «La caisse attendait que survienne le décès de mon père, avant de devoir payer», explique Armin Riebli. L'affaire a été

rendue publique par le *Blick* et la *NZZ* et la pratique qualifiée de «tac-tique à retardement».

La caisse justifie son refus par le fait que la thérapie n'est pas efficace, appropriée et économique. Pourtant, la Confédération l'a intégrée dans le catalogue des prestations des caisses depuis janvier 2020. Cela signifie que l'assurance aurait dû prendre les coûts en charge.

JUSQU'À 350 000 FR.

POUR UNE PERFUSION

Les frais réclamés par Novartis s'élèvent entre 200 000 et 350 000 fr. pour une seule perfusion. Le montant exact n'est divulgué ni par l'Of-

fice fédéral de la santé publique, ni par Santésuisse, l'association des caisses maladie, ni par Novartis.

S'ensuit un tour de passe-passe juridique. Le 4 février 2021, le Tribunal fédéral oblige la caisse à prendre provisoirement en charge les coûts de la thérapie de Karl Riebli. Le traitement à l'hôpital de l'Île débute avec neuf mois de retard. Le 12 février 2021, le Tribunal administratif d'Obwald oblige l'assurance à payer définitivement la thérapie. La caisse maladie porte de nouveau le jugement devant le Tribunal fédéral. Celui-ci le confirme le 14 avril. Trop tard: Karl Riebli, 82 ans, décède un jour avant le verdict.

Publicité

Choisir le bon courtier pour votre vente

Chaque propriétaire-vendeur est amené à se poser cette question essentielle: comment choisir le bon courtier pour vendre au meilleur prix? Les possibilités sont nombreuses et, a priori, aucun n'offre la garantie du résultat espéré.



Réponse avec
Francisco Hernandez,
directeur de Bestag
pour la Suisse romande.

Comment déterminer quel courtier est le plus adapté?

Cette question constitue le premier obstacle pour les vendeurs. Il existe d'innombrables courtiers sur le marché, et tous ne se valent pas. De plus, chaque vente est unique et une connaissance précise du marché local peut faire toute la différence. Même si un courtier a obtenu de bons résultats pour l'un de vos proches, cela ne signifie pas qu'il pourra en faire de même pour vous. Il est difficile pour un particulier d'éva-

luer objectivement la qualité d'un courtier. Cela incite de nombreux propriétaires à choisir un courtier en fonction du coût de sa prestation. Lorsque l'on connaît la plus-value que peut apporter un courtier ultraspecialisé, il s'agit en réalité d'un mauvais calcul.

Y a-t-il une forme de rémunération plus avantageuse qu'une autre?

Les courtiers opèrent selon deux modes de rémunération: soit ils facturent un forfait fixe, soit ils prélèvent un petit pourcentage sur la vente. Le plus souvent, la première option est moins onéreuse. Elle présente cependant un inconvénient de taille. Un courtier dont le tarif est fixe n'a qu'un seul intérêt: vendre rapidement. En revanche, un courtier rémunéré à la performance va chercher à décrocher le prix le plus élevé, puisque sa commission en dépend. Les intérêts du courtier et ceux du vendeur sont alignés. La relation peut se faire en toute confiance, et cette formule donne les meilleurs résultats.

Comment dénicher la perle rare?

C'est précisément cette réflexion qui est à l'origine de la création de Bestag. L'étude rigoureuse

VOTRE RENDEZ-VOUS

IMMO avec



bestag

de critères objectifs permet d'arriver à coup sûr au choix le plus pertinent, et c'est pourquoi nous avons développé un logiciel unique qui analyse les performances de tous les courtiers actifs en Suisse. Nous pouvons déterminer, pour chaque bien, quels sont les courtiers qui obtiennent les meilleurs résultats sur des biens similaires dans la région et les mettre en relation avec le vendeur. Cette méthode éprouvée permet de s'assurer l'expertise de courtiers ultraspecialisés. Elle constitue l'un des piliers de la formule Bestag, qui est de surcroît entièrement gratuite pour les particuliers.

Vous souhaitez vendre un bien immobilier ? Contactez Bestag !

info@bestag.ch

Vaud : 021 552 59 00
Genève : 022 552 08 50
Fribourg : 026 552 08 50
Berne : 031 552 01 17

bestag.ch

Le cas de ce retraité prouve deux choses: d'une part, en toute illégalité, la caisse maladie s'est moquée de ses obligations de paiement. D'autre part, des groupes vendent les nouveaux traitements contre le cancer «à des prix fantaisistes, totalement opaques et que rien ne justifie», déclare le président de la Recherche suisse contre le cancer, Thomas Cerny.

GARDER LE SECRET ET ÉCHAPPER À LA CONCURRENCE

Dans le cas de Kymriah, Novartis fait clairement passer ses profits avant la vie des patients. C'est ce que montre une prise de position écrite des avocats de Novartis dans un procès en cours devant le Tribunal administratif fédéral. Dans cette procédure, nos partenaires du magazine *saldo* exigent, en se référant à la Loi sur la transparence, la publication du prix que les caisses maladie doivent payer pour le Kymriah.

Décryptage

Novartis a profité de l'argent du contribuable aux Etats-Unis

Novartis n'a pas mené les recherches sur le traitement Kymriah par lui-même. En 2012, le groupe a acheté les droits de la nouvelle thérapie à base de cellules CAR-T à l'unité de recherche sur le cancer de l'Université de Pennsylvanie. Il a ainsi profité des recherches financées par des fonds publics. Jusqu'en 2017, environ 190 millions de fr. d'argent du contribuable ont été investis dans la recherche sur les CAR-T aux Etats-Unis, indique l'ONG Knowledge Ecology International. La contribution de Novartis a été plutôt modeste: le groupe a réalisé une étude avec 63 participants. Carl June, l'un des chercheurs à l'origine de ce traitement, estime les coûts à 9 millions de fr. Novartis parle, pour sa part, d'un investissement de 900 millions.

Novartis insiste pour maintenir le secret sur son prix. Les avocats font valoir que la divulgation du montant entraînerait des dommages financiers: la concurrence pourrait proposer un prix inférieur

à celui de Kymriah, ce qui réduirait considérablement le chiffre d'affaires de Novartis. Le groupe pharmaceutique craint aussi les conséquences négatives des com-

paraisons de prix à l'étranger. Les autorités nationales de plus d'une douzaine de pays – comme le Canada, le Brésil, l'Espagne, la Russie ou la Jordanie – regardent ce que coûtent les médicaments en Suisse. Ce n'est qu'ensuite qu'elles fixent leurs prix. Novartis craint une réaction en chaîne: selon ses avocats, une réduction de 40% du prix du Kymriah en Suisse coûterait 428 millions de francs de chiffre d'affaires annuel dans le monde au groupe. Des chiffres non officiels et impossibles à vérifier.

Enfin, les avocats menacent de conséquences pour la Suisse en cas de divulgation du prix. Avec, pour éventuel effet, que de nouveaux produits «ne puissent plus être proposés», peut-on lire dans la prise de position adressée au tribunal. Ou que l'accès des «patients suisses à de nouvelles options thérapeutiques essentielles» soit retardé.

**Le médicament anticancéreux
Kymriah a rapporté
plus de 133 millions de francs
au groupe Novartis au cours
du troisième trimestre 2021.**



ARMIN RIEBLI «La caisse maladie attendait que survienne le décès de mon père, avant de devoir payer»,

Le grand écart des taux d'intérêt

2^e PILIER Le capital vieillesse assure aux caisses de pension des rendements record, 8% en moyenne l'année dernière. Et, pourtant, tous les salariés ne profitent pas de ces taux élevés. A commencer par ceux dont les employeurs ont réglé le deuxième pilier via une compagnie d'assurance. *Gery Schwager/gda*

Le deuxième pilier des salariés se compose de leurs cotisations personnelles, de celles de leurs employeurs ainsi que des intérêts que les caisses de pension versent sur cet épargne. Les intérêts perçus pendant quelque quarante années de cotisation influencent de manière déterminante le montant du capital vieillesse disponible à la retraite.

Et, chaque année, le Conseil fédéral fixe le taux d'intérêt minimum que les caisses de pension doivent verser à leurs assurés. Depuis 2017, il maintient un ridicule taux

de 1%. C'est toujours le cas pour 2022, même si ces institutions de prévoyance ont réalisé des recettes record grâce au capital des assurés disponible en 2021. Les indices des grandes banques UBS et Credit Suisse le montrent: leur activité florissante en bourse et leurs bénéfices constants sur les biens immobiliers ont garanti aux caisses des rendements de plus de 8% en moyenne.

UN EFFET DIRECT SUR LA RETRAITE

Reste que nombre de ces institutions de prévoyance versent

des intérêts bien supérieurs au 1% prescrit par le Conseil fédéral, comme nous l'avons constaté dans notre comparatif auprès de 50 caisses de pension. Quinze d'entre elles ont rémunéré le capital vieillesse avec des taux de 5% et plus en 2021. Les caisses d'UBS et de Raiffeisen remportent la palme, avec 9,5% (*voir tableau ci-contre*). Comme presque toutes les institutions interrogées, elles appliquent le même taux d'intérêt pour les avoirs de vieillesse obligatoires et surobligatoires.

En fin de classement, on trouve la Caisse de prévoyance de la Confédération, Publica, avec un taux de 1,75%. Celles de La Poste et des CFF versent aussi des intérêts bas sur les capitaux de vieillesse des assurés, soit respectivement 3,5% et 2,5%.

→ Pour les principaux concernés, ces différences de taux pèsent lourd à la retraite. Avec un capital vieillesse de 100 000 fr., 9,5% de taux d'intérêt représentent un gain de 9500 fr., contre 1750 fr. avec un rende-

Publicité

Chauffage au sol inefficient : NOUS AVONS LA SOLUTION !!

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

Tout d'abord, il faut savoir que dès la première minute de **mise en eau du système**, le phénomène de **corrosion s'amorce et forme des oxydes de fer (boue)**. Après plusieurs années, cette dernière s'accumule ce qui **provoque des dysfonctionnements de votre réseau de chauffage**. De plus, les installations posées depuis les années 1970 sont généralement **constituées de plastique (PER: polyéthylène réticulé)** dont les **stabilisateurs s'évaporent** avec le temps, ce qui **fragilise l'étanchéité du circuit**.

Résultat: un embouage, qui peut provoquer une baisse de chauffage à certains endroits, un système de serpentins fragilisé pouvant aboutir à des perforations.

Le problème →

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

CONTACTEZ-NOUS !

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

NOUS AVONS LA SOLUTION ! →

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

NOTRE PROCÉDÉ →

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

LES AVANTAGES

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

L'ANALYSE

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



Merci de me contacter pour :

- > une analyse de la teneur en oxygène CHF 390.-
- > un devis gratuit et sans engagement
- > d'autres informations

Coupon à retourner à :

Solu'Tubes SA
ch. du Verger 2
1036 Sullens

Mes coordonnées :

Nom

Prénom

Adresse, NPA, Localité

Tél.

E-Mail

Solu'Tubes®

SA
Assainissement de chauffage au sol

1227 CAROUGE 1470 ESTAVAYER-LE-LAC 1036 SULLENS 1895 VIONNAZ
Rue J-Girard 24 Ch. des Tenevières 19 Ch. du Verger 2 Av. du Léman 8
T 022 368 30 04 T 026 664 00 04 T 021 731 17 21 T 027 281 30 04
F 022 368 30 07 F 026 664 00 07 F 021 731 50 91 F 027 281 30 07

info@solutubes.ch • www.solutubes.ch

ment de 1,75%. Soit une différence de 7750 fr.!

Au vu des bons rendements des caisses de pension, l'élévation du taux d'intérêt minimal se justifie, selon Anna Storz, responsable de la politique sociale auprès de la faîtière de défense les salariés, Travail.Suisse. Par ricochet, l'ensemble des institutions de prévoyance seraient incitées à augmenter leurs intérêts.

TAUX BAS ET OPACITÉ DES ASSUREURS

Les grandes compagnies d'assurance se sont aussi immiscées dans le marché du 2^e pilier, en plus des caisses de pension. Au point que environ 700 000 employés sont assurés pour la prévoyance

professionnelle auprès d'Allianz, Bâloise, Helvetia, Pax et Swiss Life. L'avantage: salariés et employeurs évitent le risque de devoir verser des contributions d'assainissement en cas de mauvaise gestion de la caisse de pension. En revanche, les assureurs lésinent sur les intérêts: en 2021, ils n'ont rémunéré la partie obligatoire de l'avoir de vieillesse qu'au minimum légal de 1%. Et la partie surobligatoire encore moins.

Les assureurs justifient leurs taux par le credo «sécurité à 100%». Aucun d'entre eux n'a voulu nous indiquer le rendement obtenu, l'an dernier, grâce au capital des assurés. Impossible donc de savoir quelle

part est versée aux actionnaires ou dans les réserves...

Des réserves et des provisions où sont encore affectés une grande part des revenus de nombreuses institutions de prévoyance et dont bien des employés ne voient jamais la couleur: tous ceux qui changent d'employeur au cours de leur vie professionnelle, et donc de caisse de pension ou d'assureur, ne se voient transférer que leur avoir de vieillesse, sans toucher ce qui reste de la partie surobligatoire.

***En fin de classement,
on trouve la Caisse
de prévoyance de la
Confédération, Publica,
avec un taux de 1,75%.***

===== En bref =====

Ce que peuvent faire les assurés

Au sein des caisses de pension, c'est le Conseil de fondation qui décide du taux d'intérêt sur le capital vieillesse épargné. Cet organe se compose d'un nombre égal de représentants des employeurs et des employés. Si l'on n'est pas satisfait du taux d'intérêt de sa caisse, il faut s'adresser aux représentants des employés au sein du Conseil de fondation et demander une augmentation. En cas d'insatisfaction générale avec la caisse de pension, les salariés peuvent demander à leur employeur d'examiner les possibilités d'un changement de caisse.

Les dix caisses qui ont offert les meilleurs taux en 2021

	TAUX D'INTÉRÊT	TAUX DE RENDEMENT AU 31 DÉCEMBRE ¹	TAUX DE COUVERTURE AU 31 DÉCEMBRE ¹
Caisse de pension UBS	9,5%	7,5%	134,8%
Raiffeisen Caisse de retraite	9,5%	9,5%	119%
Caisse de pension Swiss Re	8%	7,5%	Pas d'indications
Profond	8%	12,7%	117%
Fondation de prévoyance asmac	8%	13,2%	117,3%
Caisse de pension du Credit Suisse Group	6,5%	9,5%	128%
Copré	6%	10,5%	112,8%
Fondation de prévoyance Futura	6%	8,4%	119%
Medpension	6%	9,1%	124% (au 30.11)
CPAT	6%	7,9%	117,5% (au 30.9)

¹ Données provisoires: les comptes annuels révisés ne sont pas encore disponibles.

Les dix caisses qui ont offert les moins bons taux en 2021

	TAUX D'INTÉRÊT	TAUX DE RENDEMENT AU 31 DÉCEMBRE ¹	TAUX DE COUVERTURE AU 31 DÉCEMBRE ¹
ComPlan de Swisscom	3,5%	9,7%	120,1%
Caisse de pensions Poste	3,5%	5,5%	108%
Caisse de pension Asga	3,3%	10,2%	122% (au 30.11)
CPV/CAP Caisse de pension Coop	3%	8,6%	Pas d'indications
Caisse de pension Noventus Collect type k	3%	7,9%	120%
Previs Prevoyance	3%	7,2%	Pas d'indications
Caisse de pensions CFF	2,5%	4,2%	112,4%
Caisse de pension de la Ville de Zurich	2%	9,4%	122,2%
Tellco pkPRO	2%	7,3%	109,8%
Caisse fédérale de pensions Publica	1,8%	4,6%	Pas d'indications

¹ Données provisoires: les comptes annuels révisés ne sont pas encore disponibles.

PARCE QUE LA RENTE AVS N'EST PAS VERSÉE AUTOMATIQUEMENT

Le dossier «Ma retraite» de *Bon à Savoir* donne les outils pour déterminer le meilleur moment de prendre sa retraite et faire les démarches nécessaires.

- Une brochure de 14 pages résumant les enjeux des trois piliers: AVS, 2^e pilier, 3^e pilier lié.
- Des explications pratiques sur la retraite flexible et les conséquences d'une anticipation ou, au contraire, d'un ajournement.
- Un chapitre consacré aux astuces fiscales.
- Les formulaires utiles à envoyer...
 - à la caisse de compensation pour percevoir l'AVS.
 - à la caisse de pension pour toucher la rente ou le capital de 2^e pilier.
 - à l'institution de libre passage pour retirer son capital le cas échéant.
 - à l'institution de prévoyance émettrice d'un compte de prévoyance 3a.



Prix: 15 fr. (port inclus)

détacher ici



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

Mon adresse

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

N° d'abonné (si existant)

N° de téléphone

E-mail

Date

Signature

Coupon à renvoyer à:

*Bon à Savoir,
Service des commandes
Rasude 2
Case postale 240
1001 Lausanne
Par fax: 021 310 01 39*

JE COMMANDE

021 310 01 37

info@bonasavoir.ch

www.bonasavoir.ch/boutique

Faire fructifier l'argent que l'on veut offrir à ses enfants

ÉPARGNE A l'heure où les taux d'intérêt restent encore très faibles, les plans d'épargne en fonds peuvent s'avérer intéressants lorsqu'on souhaite mettre de l'argent de côté pour ses enfants ou petits-enfants. Conditions: un horizon d'investissement de plusieurs années et la capacité de garder son sang-froid. Sandra Porchet

Nombreux sont les parents et les grands-parents qui préparent, au fil des ans, un pécule à offrir à leur descendance au moment de la majorité. Mais comment le faire fructifier au mieux lorsque les comptes d'épargne jeunesse ne rapportent que rarement plus de 1% d'intérêts?

Une alternative intéressante sont les «plans d'épargne en fonds». Attention, il ne s'agit pas d'épargne, mais bien de placements dans des fonds. Leur particularité: on peut faire des versements réguliers de petites sommes, ce qui permet d'éviter de placer une grosse somme d'argent à un moment défavorable.

PRÈS DE 4% DE RENDEMENT EN QUINZE ANS

Contrairement aux taux d'intérêts des comptes d'épargne classique, les taux de rendement des fonds ne sont pas fixes, mais ils varient

en fonction de la conjoncture. On ne peut donc pas les prédire. Un regard en arrière montre que ces placements peuvent être intéressants. Pour avoir une idée d'ordre de grandeur, nous avons demandé à la Fondation de placements Avadis de calculer le rendement d'un investissement de 500 francs par année entre 2005 et 2020, soit un total de 8000 francs. Au terme de ces seize ans, la fortune nette (tous frais déduits) s'élève à 11 342 francs, pour une stratégie de risque équilibrée. C'est 3,99% de rendement annualisé. Les plus courageux, qui auraient opté pour une stratégie risquée, auraient compté, en 2020, 14 717 francs, soit un rendement annualisé de 6,85%.

Qui veut investir en bourse doit être conscient que les cours peuvent chuter, il est donc nécessaire d'avoir les nerfs solides. Dans notre exemple, les performances

annuelles ont varié entre -43% à +33% selon les années. Pour s'assurer d'un meilleur rendement, il faut prévoir d'investir sur plusieurs années. Cela est généralement le cas quand on met de l'argent de côté pour sa descendance. Les statistiques montrent que, à partir de douze ans, un investisseur a de grandes chances de ressortir gagnant, même en cas de baisse des cours.

Il faudra aussi se poser la question de la conjoncture à l'approche de la majorité du destinataire. Si les cours ne sont pas favorables au moment des dix-huit ans, mieux vaut les conserver jusqu'à ce que le vent tourne.

MOINS DE FRAIS POUR LES PASSIFS

Ces placements impliquent des frais. Les frais de fonds qui se calculent en pourcentage de la somme investie (Total Expense

Ratio ou TER) et se paient par an. A cela s'ajoutent souvent des droits de garde, que la banque facture pour la conservation des titres. PostFinance préleve en sus 1% de la somme au moment de son investissement. Chez VZ et Cler, les droits de garde sont inclus dans un pourcentage forfaitaire incluant tous les frais.

Les fonds passifs sont moins coûteux, car ils ne requièrent pas de gestion active. Ils sont composés d'actions choisies dans le but de reproduire la performance de leur indice de référence, comme par exemple le SMI. Leurs rendements à long terme étant généralement plus élevé, nous avons choisi de focaliser notre comparatif sur ces fonds. Certaines banques, dont les Banques Cantonales romandes, ne proposent que des plans d'épargne en fonds actifs. C'est pourquoi elles ne figurent pas dans le tableau.

Plans d'épargne en fonds passifs

ÉTABLISSEMENT	FRAIS DE FONDS TER	DROITS DE GARDE PAR AN	INVESTISSEMENT MINIMUM DE DÉPART	VERSEMENT MINIMUM
Avadis	0,15% - 0,63%	Aucuns	CHF 50	CHF 50 sans contrainte de régularité
Cash (Zweiplus)¹	0,09% - 1,98%	Pour les mineurs: gratuit jusqu'à 25 000 fr., au-delà CHF40/an	CHF 50 par fonds ²	CHF 50 par fonds sans contrainte de régularité
CLER³	0,18%-0,27%	0,75% ⁴	Non	Non
Crédit Suisse	0,17% - 0,33%	0,25% jusqu'à CHF 1 mio.	CHF 100	CHF 100 par période prédefinie
Postfinance⁵	0,37% - 0,80%	0,25 % ⁶	CHF 20	CHF 20 par mois
Raiffeisen	0,43% - 0,55%	Aucuns ⁷	CHF 100	100 CHF sans contrainte de régularité
UBS	0,18%- 0,31%	0,20%	CHF 50	Aucun ⁸
VZ⁹	0,07% - 0,46%	0,55% ¹⁰	CHF 500	Non

¹ Pas de frais de transaction jusqu'au 18e anniversaire, après 1% de l'investissement. ² A partir de 18 ans: CHF100. ³ Il ne s'agit pas spécifiquement d'un plan jeunesse.

⁴ Forfait incluant les frais de courtage, droits de garde et les frais liés aux opérations en capital. ⁵ 1% de commission d'émission (max. CHF 1000). Pas de commission de rachat.

⁶ Possibilité de gérer les fonds de manière indépendante, ce qui réduit les frais. ⁷ Les données sont des recommandations de Raiffeisen Suisse aux Banques Raiffeisen. Ces dernières sont libres de les adapter. ⁸ Le client peut verser des petites sommes sur le compte. Les investissements sont effectués dès que le montant de 50 francs est atteint.

⁹ Chez VZ, le plan d'épargne en fonds passif se nomme «Épargner et investir avec des ETF». ¹⁰ Forfait incluant les frais de gestion, frais de transactions, les droits de garde et l'attestation fiscale.

Bureaucratie en pharmacie

ASSURANCE ACCIDENTS En cas de pépin, les soins sont entièrement couverts par la LAA.

Mais les officines ne délivrent pas toujours les médicaments gratuitement en cas d'urgence. *Claire Houriet Rime*

Certains samedis sont moins réussis que d'autres. Le 18 décembre 2021, la petite fille de ce lecteur de Pompaples (VD) lui a fait mal en lui mettant le doigt dans l'œil sans faire exprès. Le jeune homme s'est rendu en urgence à la Clinique ophtalmologique de Lausanne. Diagnostic: une griffure de la cornée nécessitant des médicaments à prendre au plus vite.

Il s'est alors rendu, muni de son ordonnance, dans la pharmacie la plus proche à Lausanne. Il a présenté sa carte d'assurance maladie et une autre indiquant les coordonnées de la compagnie d'assurance accidents de son employeur et de la police. Impossible, en revanche, de donner le numéro de sinistre quelques heures à peine après l'accident, puisqu'il n'avait pas encore été déclaré (*lire encadré*).

EN PRINCIPE, L'ASSURÉ NE DOIT RIEN DÉBOURSER

L'employée a alors demandé au blessé de régler la note en lui expliquant qu'il ne serait remboursé qu'après avoir précisé cette information. Pas question, pour notre lecteur, de mettre la main au portefeuille pour un accident: il a refusé de payer et a tenté sa chance dans une autre pharmacie. Sans succès. Il est finalement passé à la caisse pour éviter une infection. «Que se passe-t-il si le patient n'a



Getty

INFLEXIBLES Sans numéro de sinistre, certains pharmaciens exigent des victimes d'accident, pourtant couvertes par une assurance, qu'elles avancent le prix des médicaments.

pas les moyens d'avancer les montants exigés? Selon sa situation financière, il pourrait arriver qu'il doive renoncer à un traitement», s'indigne-t-il.

La loi sur l'assurance accidents prévoit que l'assuré n'a, en principe, rien à débourser, mais dans les faits, certaines pharmacies restent sur leurs gardes. «La carte d'assurance accident ne suffit pas à prouver qu'il s'agit bien d'un cas d'accident, que celui-ci a été déclaré à l'assurance ou que celle-ci couvrira la presta-

tion fournie», relève Tanja Clément, porte-parole de Galenica. «Seul le numéro de sinistre peut le garantir au fournisseur. C'est pourquoi nous demandons aux clients de payer d'abord eux-mêmes les prestations, surtout si le client n'est pas connu, comme c'était le cas ici.»

«Le bon sens voudrait que le personnel de la pharmacie comprenne le problème. Il peut alors demander à l'assuré le nom de son assurance accidents, délivrer les médicaments et attendre que l'as-

suré lui communique le numéro du cas, une fois l'annonce faite», explique Grégoire Gognat, porte-parole de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

L'OFSP n'exclut cependant pas le scénario vécu par notre lecteur: la pharmacie encaisse le prix des médicaments et l'assuré se fait ensuite rembourser. «Un peu de bonne volonté de part et d'autre suffirait à régler ces problèmes pratiques», relève Grégoire Gognat.

LA PRIORITÉ: DÉLIVRER LES MÉDICAMENTS

PharmaSuisse estime, sans se prononcer sur ce cas précis, que «la priorité doit être de remettre sans délai les médicaments essentiels», relève la porte-parole Nicole Demierre Rossier. «Il est souhaitable que les équipes des officines trouvent des approches plus pragmatiques. Dans certaines situations d'urgences ou le week-end, il n'est pas toujours possible au patient accidenté de disposer d'un numéro de sinistre quand il va retirer les médicaments.» La porte-parole promet que la faîtière va sensibiliser ses membres à ce cas de figure.

Deux assurances distinctes

Accident ou maladie, ça change quoi?

L'assurance accidents concerne tous les salariés travaillant plus de huit heures par semaine dans la même entreprise. La police contractée par cette dernière couvre les accidents professionnels et non professionnels. En cas de pépin, le blessé doit déclarer l'accident à son employeur qui le signale à l'assureur. Celui-ci édite alors un numéro d'accident qu'il faudra communiquer à tous les prestataires de soins: médecin, hôpital, pharmacie, physiothérapeute, etc. Toutes les factures sont envoyées à la compagnie qui

les paie entièrement. L'assuré ne paie ni quote-part ni franchise (*lire aussi page 14*).

Les personnes non actives professionnellement ou à la retraite doivent contracter un supplément pour les accidents auprès de l'assurance maladie de base. S'il arrive quelque chose, elles paieront la quote-part et la franchise. Les indépendants peuvent faire de même ou, mieux, opter pour une police qui couvre aussi l'incapacité de travail (indemnités journalières, prestations en cas d'invalidité).



|||||| Conseils |||||

Le but, c'est le voyage

Outre Railtour, les voyagistes spécialisés dans les vacances en train sont rares. Fort de ce constat, un groupe d'étudiants zurichois a créé l'agence SimpleTrain. Ses services ne sont pas encore disponibles en Suisse romande, en attendant voici les conseils de son fondateur, Marius Portmann:

- Ne pas considérer le voyage comme un simple déplacement vers sa destination, mais comme une opportunité de faire des découvertes.
- Si l'on voyage de jour, diviser les longues distances en étapes d'environ huit heures. Profiter des escales pour visiter les lieux.
- Prévoir suffisamment de temps entre les correspondances, car il peut y avoir des retards.
- Lorsqu'on prévoit de prendre un ferry, se renseigner à l'avance sur l'accès au port. Certains sont proches, d'autres éloignés des gares.
- Prendre un ferry requiert un check-in, comme à l'aéroport. Il faut donc, là aussi, prévoir suffisamment de temps.
- Un pass Interrail national peut s'avérer intéressant dans les pays dont l'offre ferroviaire est coûteuse, comme l'Espagne ou la Scandinavie. Mais attention, certains trains requièrent des réservations à payer en plus.

Vacances sans avion, mode d'emploi

ÉCOTOURISME La Suisse est idéalement placée au cœur de l'Europe, mais il n'est pas toujours facile d'organiser des vacances en train, surtout au-delà des pays limitrophes. Voici quelques pistes pour démarrer. *Sandra Porchet*

Prendre le train est nettement plus propre d'un point de vue climatique que l'avion. Eviter de voyager par les airs est donc un moyen simple et efficace de réduire de manière non négligeable l'empreinte carbone de ses vacances. Et la position centrale de la Suisse en Europe lui donne un accès privilégié à de nombreuses destinations.

Si réserver un trajet en train entre Lausanne et Paris est simple,

les voyageurs peuvent se sentir démunis pour traverser plusieurs pays, voire combiner le train avec le ferry. C'est d'autant plus vrai que le site des CFF ne permet que de réserver des billets vers les pays limitrophes.

Bon point de départ: le site www.europeentrain.ch, proposé par l'Association transports et environnement (ATE). Il liste les parcours pour rejoindre différentes

villes européennes et contient de nombreux conseils.

Le site www.thetrainline.com permet de chercher des itinéraires et d'acheter des billets combinant plus de deux cents opérateurs de trains et de cars en Europe. Les voyageurs peuvent aussi se rendre aux guichets CFF pour des conseils et des réservations en Europe.

Si l'on opte pour une destination qui requiert de prendre un ferry, on commencera par regarder les horaires des bateaux, car ils sont moins réguliers que les trains. Le site www.directferries.com permet de trouver les liaisons et de comparer les prix. Mieux vaut ensuite acheter le billet auprès de la compagnie de navigation, cela évite de payer des frais supplémentaires.

Le site www.seat61.com compile de nombreux autres liens et conseils sur les voyages en train en Europe.

PAS FORCÉMENT PLUS CHER

Et les prix? Le train n'est pas forcément plus cher que l'aviation low cost, surtout lorsqu'on transporte plus qu'un sac à main. Nous avons

trouvé un aller-retour en train Genève-Amsterdam, à la fin d'avril, à 125 fr. Le même trajet avec EasyJet coûte 155 fr. avec un grand bagage en cabine.

En revanche, l'aller-retour Genève-Majorque, à la mi-avril, coûte une centaine de francs avec EasyJet et 220 fr. en train et ferry. Mais, ce qu'on paie en coût de transport, on l'économise en émissions de gaz à effet de serre: le transport par terre et par mer représente 77 kg d'émissions, contre 210 kg pour l'avion, selon l'ATE.

|||||| Zoom |||||

Peu d'offres «train+hôtel» chez les voyagistes

Les arrangements «vol+hôtel» ont la cote. Sur les sites web de Hotelplan ou Tui, des onglets leur sont consacrés dès la page d'accueil. On trouve même des offres à destination de Paris, pourtant aisément atteignable en train. Des offres pour le moins contradictoires avec la durabilité que ces agences aiment mettre en avant. Tui et Hotelplan admettent que les voyages en train ne peuvent être réservés qu'en agence. Hotelplan dit travailler à une solution, sans pouvoir en révéler plus. Pour l'heure, les arrangements «train+hôtel» ne représentent que 5% de l'offre hors CFF, estime Stéphane Jayet, vice-président de la Fédération suisse du voyage (FSV).

Quand les tissus rétrécissent au lavage

DRAPS-HOUSSES Ils changent de dimension et de couleur, ne résistent pas aux frottements ou boulochent. Aucun textile testé n'est exempt de point faible. *Julia Wyss / ab*

Il sont en principe faciles à installer. Le tissu ne fait pas de plis et tient bien dans les coins du matelas grâce à l'élastique sur les bords. Les draps-housses résistent-ils à l'usure et à de multiples lavages? Pour le savoir, nous avons testé douze modèles fréquemment vendus. Les articles que nous avons achetés sont prévus pour des matelas de 90 à 100 cm de large et de 190 à 200 cm de long. A deux exceptions près, ils sont en tissu jersey élastique.

Un coup d'œil au tableau permet de constater que la perle rare n'existe pas, puisque aucun article ne décroche la mention «très bon». Le drap de Coop Naturaline, vendu

34.50 fr., arrive en tête. C'est le seul tissu à avoir décroché une bonne note sur les trois critères principaux. Le textile n'a pratiquement pas rétréci au lavage, s'est avéré robuste et ne s'est pas décoloré. Son point faible: des bouloches se sont formées assez rapidement.

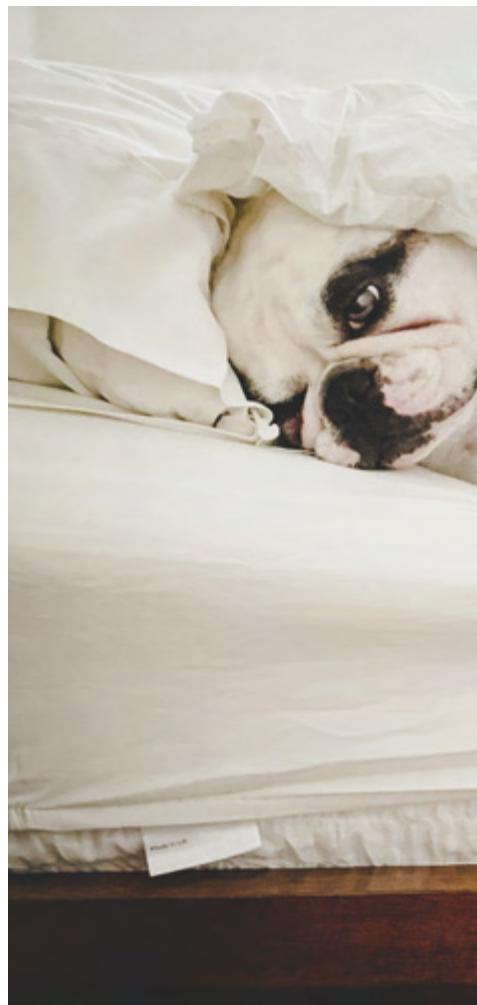
L'étoffe la plus chère de l'échantillon, Claire De Luxe de Jysk (44.95 fr.), se classe deuxième. Elle s'est montrée très résistante lors du test d'abrasion, mais sa couleur était nettement plus claire après le lavage qu'à l'état neuf.

ILS RÉTRÉCISSENT EN LARGEUR

Si la housse rétrécit fortement en machine, l'enfiler sur le matelas

devient une véritable épreuve. Certains modèles n'étaient plus adaptés que de justesse après le lavage et le passage au sèche-linge. C'est surtout en largeur que les draps ont rétréci. Les deux housses vendues chez Pfister ou Best Price de Migros ont rapetissé dès le premier lavage. Après vingt passages dans la machine, ils étaient 15 cm plus étroits qu'à l'état neuf. Les deux articles d'Ikea ont, en revanche, perdu en longueur: *Ullvide* et *Dvala* faisaient respectivement 16 cm et 20 cm de moins. Ce qui est très gênant lors qu'on recouvre le matelas, car ces modèles ne sont pas élastiques.

Lire la suite en page 40 ➔



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

- De 5,5 à 6,0 pts = Très bon
- De 4,8 à 5,4 pts = Bon
- De 4,0 à 4,7 pts = Satisfaisant
- De 2,5 à 3,9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2,5 pts = Mauvais

12 draps-housses



MARQUE	COOP NATURALINE	CLAIRE DE LUXE	MANOR	COOP PRIX GARANTIE	LIVIQUE
Désignation	Jersey Drap-housse	Drap-housse Jersey élasthanne	Jersey Deluxe Drap-housse	Jersey Drap-housse	Drap-housse Andrea
Acheté chez	Coop	Jysk	Manor	Coop	Livique
Prix payé	34.50 fr.	44.95 fr.	39.90 fr.	8.90 fr.	19.90 fr.
1. Rétrécissement/ajustement	40%¹				
2. Résistance aux frottements	20%¹	5,2	5	4,5	4,4
3. Tenue des couleurs	20%¹	5,1	5,9	4,6	5,1
4. Résistance à la sueur	10%¹	5,2	4,6	5,4	4,4
5. Tendance à pelucher	10%¹	6	6	5,8	6
Note finale	3,5	3	5	4	5,5
Appréciation	Bon	Bon	Bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix.

¹ Pondération pour la note finale.

² La note finale ne peut pas être supérieure à la note du critère rétrécissement/ajustement si celle-ci est insuffisante.



En détail

Les critères du test

Le Laboratoire spécialisé dans les textiles, Weber & Leucht, à Fulda (Allemagne), a testé douze draps-housses selon les critères suivants.

1. Rétréissement/ajustement

Les draps s'ajustent-ils facilement sur le matelas? Le tissu rétrécit-il au lavage? Les experts ont déterminé les changements de dimension après, respectivement, un et vingt lavages.

2. Résistance aux frottements

L'étoffe a-t-elle une longue durée de vie? Combien de temps le textile résiste-t-il aux frottements avant que le tissu ne présente des trous?

3. Tenue des couleurs

Les draps-housses changent-ils de couleur au fil des lavages? Les tissus déteignent-ils sur les textiles blancs? Le laboratoire a évalué si leur couleur changeait après vingt lavages.

4. Résistance à la sueur

Les draps déteignent-ils sur d'autres tissus lorsqu'ils sont mouillés par la transpiration? Leur couleur change-t-elle?

5. Tendance à pelucher

Des peluches et des nodules se forment-ils lorsque des fibres se détachent en raison des frottements?



PRIVÉ	MICASA	BYYU	IKEA	MIGROS BEST PRICE	PFISTER JOHANN JAKOB	IKEA
Drap-housse Jersey	Carlos Jersey Drap-housse	Ono-One	Ullvide	Drap-housse en jersey	Bio-Hilton	Dvala
Jumbo	Micasa	Pfister	Ikea	Micasa	Pfister	Ikea
8.75 fr.	19.80 fr.	14.90 fr.	19.95 fr.	8.90 fr.	39.95 fr.	12.95 fr.
4,2	4,3	4	4,3	3,8	3,8	3,6
4,7	4,8	4,4	3,6	4,8	4,5	4,1
5,4	5,2	4,6	4,4	4,6	4,8	5,6
6	5,5	6	4,5	5,8	6	6
3	3,5	3,5	5,5	3	4,5	5,5
4,6	4,6	4,4	4,3	3,8²	3,8²	3,6²
Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

Dominique Schatz

SI JE DEVIENS INCAPABLE DE DÉCIDER PAR MOI-MÊME

Le dossier «Ce sont mes volontés» de *Bon à Savoir* permet de gérer l'essentiel au cas où vous perdriez votre capacité de discernement.

- Vos directives anticipées pour vos proches et le monde médical.
- Un modèle de mandat d'inaptitude, qui vous permet de désigner qui doit s'occuper de vos affaires si nécessaire.
- Un formulaire donnant les instructions en cas de décès (proches à contacter, obsèques, lieu de dépôt des différents documents clés, etc.).
- Un modèle de testament et les explications pour utiliser l'outil exclusif de *Bon à Savoir* permettant de rédiger le sien en ligne.
- Une carte (format carte de crédit) à compléter et à glisser dans son portefeuille pour signaler le lieu de dépôt de ces documents.
- Une brochure de huit pages résumant chaque thème.



Prix: 15 fr. (port inclus)

détacher ici



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

Mon adresse

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

N° d'abonné (si existant)

N° de téléphone

E-mail

Date

Signature

Coupon à renvoyer à:

*Bon à Savoir,
Service des commandes
Rasude 2
Case postale 240
1001 Lausanne
Par fax: 021 310 01 39*

JE COMMANDE

021 310 01 37

info@bonasavoir.ch

www.bonasavoir.ch/boutique

➤ Suite de la page 38

Les experts ont aussi vérifié la solidité des textiles lors d'un test d'abrasion. Une machine a opéré une friction sur les étoffes jusqu'à ce qu'elles se déchirent. Alors que le modèle *Ullvide* d'Ikea était déjà usé après 15 000 cycles, les tissus les plus robustes ont tenu beaucoup plus longtemps. Claire De Luxe, par exemple, ne s'est troué qu'après 50 000 passages.

Le laboratoire a également vérifié si les étoffes déteignaient sur d'autres textiles clairs et si elles se décoloraient rapidement. Presque tous les articles ont surmonté le test de la résistance à la sueur. Seul *Ullvide* d'Ikea, a déteint sur d'autres tissus. En matière de tenue des couleurs, les modèles *Dvala* d'Ikea, Privé de Jumbo et Prix Garantie de Coop sont sortis du lot. Même après vingt cycles, leurs couleurs étaient encore vives.

TENDANCE À BOULOUCHER

Autre défaut fréquent: la formation de bouloches. La moitié des produits a déçu sur ce point. Les deux draps bon marché – Privé et Best Price – ainsi que le plus cher – Claire De Luxe – ont rapidement pris un aspect rugueux et pelucheux.

Contactée, l'entreprise Ikea s'étonne que ses tissus rétrécissent autant et précise qu'elle essaie d'améliorer ses produits. Pfister critique certains points de notre protocole de test. Migros explique qu'il faut trouver un compromis entre les deux largeurs de 90 et 100 cm, afin que le drap soit bien tendu, mais que le matelas reste facile à recouvrir. Lors de la découpe, un rétrécissement de 3% à 5% est pris en compte au premier lavage.

Idem pour Jumbo qui indique que le drap-housse Privé est produit un peu plus grand afin de conserver l'ajustement après le lavage. La filiale de Coop ajoute qu'elle n'utilise aucun coton à longue fibre pour cet article. C'est pourquoi des nodules peuvent se former. Jysk veut améliorer la résistance des couleurs et la tendance à pelucher. Enfin, Coop affirme qu'elle tiendra compte des résultats pour le développement de ses marques Prix Garantie et Livique.

Des pigments à risque

TATOUAGE Les encres injectées contiennent des substances problématiques. Alors que l'Union européenne vient d'introduire des restrictions, la Suisse prend son temps. *Daniel Mennig / gc*

Les aiguilles utilisées pour réaliser un tatouage pénètrent le derme 120 fois par seconde afin de faire pénétrer l'encre sous la peau. Les couleurs utilisées, quant à elles, proviennent souvent de fabricants qui ajoutent des composants illégaux à leurs produits. C'est le constat établi, en 2020, par le Laboratoire cantonal de Bâle-Ville. Une enquête menée avec les cantons d'Argovie, de Berne, de Saint-Gall et de Thurgovie a révélé que 64% des encres analysées contenaient des pigments interdits, des agents conservateurs non autorisés et des taux trop élevés de composés chimiques potentiellement toxiques, tels que les amines aromatiques ou les nitrosamines. Ces dernières étant considérées comme cancérogènes, même en petites quantités.

Des études sur les animaux le démontrent: le système immunitaire fait migrer l'encre dans le corps pour tenter de l'éliminer. Un tiers du produit injecté se répand ainsi dans l'organisme en l'espace de quelques mois.

RISQUES D'ALLERGIE ET D'INFLAMMATION

On estime que, en Suisse, 10% à 20% de la population porte un tatouage. Parmi ces personnes, beaucoup n'ont pas connaissance des problèmes que cette pratique peut causer. Il y a d'abord le risque de déclencher une réaction allergique ou une inflammation. Des nodules peuvent se former sur la peau, provoquant des démangeaisons et des brûlures. Sans parler des substances potentiellement cancérogènes ou de celles qui peuvent affecter la fertilité, contenues dans les encres. Autant de raisons qui poussent les professionnels de la santé à recommander la prudence.



Au début de cette année, l'Union européenne (UE) a introduit des restrictions strictes pour de nombreuses substances chimiques présentes dans les encres de tatouage. Les nouvelles valeurs fixées privent les tatoueurs européens de presque toutes les nuances colorées. Un pigment vert et un pigment bleu, tous les deux délicats, peuvent toutefois encore être utilisés par les professionnels jusqu'à la fin de 2022, faute d'alternatives.

LA SUISSE POURRAIT SERRER LA VIS

La Suisse a déjà fixé certaines exigences concernant les composants des encres de tatouage. Mais les autorités examinent une adaptation de la législation au nouveau Règlement européen. C'est l'Office fédéral de la sécurité alimentaire (OSAV) qui est compétent en la matière. Une modification de l'Ordonnance suisse n'entrera probablement pas en vigueur avant la mi-2023.

Pour le chimiste Urs Hauri, du Laboratoire cantonal de Bâle-Ville, il est clair que la Suisse doit suivre le mouvement. «Avec les nouvelles règles, l'UE veut des encres de tatouage plus sûres, mais pas une interdiction du tatouage.»

Conseils

A savoir avant de se faire tatouer

- Les encres noires contiennent moins d'ingrédients problématiques que les encres colorées.
- Renoncez aux tatouages spontanés. Renseignez-vous d'abord sur Internet sur les composants du pigment qui doit être injecté sous la peau.
- Méliez-vous des encres de fabricants figurant sur la liste européenne Rapex. Ce système d'alerte signale les produits et les ingrédients dangereux. Disponible sur www.ec.europa.eu/safety-gate. En anglais uniquement.

La conseillère nationale thurgovienne Verena Herzog (UDC), quant à elle, demande que la Confédération adopte le plus rapidement possible les valeurs limites fixées par l'UE, afin que la Suisse ne devienne pas «un eldorado pour les tatouages à base d'encres nocives provenant de pays hors de l'espace européen».

ISANA, le soin approprié –
jour après jour.

Seulement
CHF 1.20
300 ml

ISANA®

CREMEDUSCHE
PEARL
mit Perlen-Extrakt
Softpflege-Komplex

ÖKO-TEST
ISANA
Cremedusche
Pearl
gut
Ausgabe 07/2020

neutral

Disponible chez
DENNER



Abonnements en suspens

Ces derniers mois, nos plateformes plaintes.ch et reclamation.ch ont enregistré six demandes de clients contre Edigroup. Notre Service juridique en a également reçu. Que se passe-t-il donc avec cette société, spécialisée dans la gestion d'abonnements à des journaux et des magazines?

Charles*, Pierre* et Claire*, n'ont pas reçu leur mensuel *Diapason* depuis plusieurs mois. Il en va de même pour Nina*, avec *Le Nouveau DéTECTive*, et Marc*, avec *Madame Figaro* et *Fou de pâtisserie*. Quant à Karl*, plusieurs de ses *Lustiges Taschenbuch* sont arrivés endommagés dans sa boîte aux lettres.

Tous ont réclamé auprès de la société Asendia Press Edigroup SA (ci-après: Edigroup), qui distribue ces magazines. Avec un succès limité: quelques réponses, mais pas de remboursement, ni de réception des numéros manquants ou abîmés.

La société n'a, hélas, pas répondu aux réclamations déposées sur notre plateforme, malgré notre relance. Elle a toutefois répondu à nos questions par e-mail.

D'après les informations fournies, la pandémie aurait non seulement généré quelques irrégularités au niveau des parutions et des livraisons, mais aussi augmenté le nombre d'abonnements, ce qui a rendu l'absorption des demandes clients plus complexe. Par ailleurs, Edigroup étant en partie tributaire des maisons d'édition avec lesquelles elle collabore, elle aurait subi, par ricochet, les problèmes rencontrés par celles-ci.

Par exemple, les éditeurs de *Madame Figaro*, tout comme ceux du *Fou de pâtisserie*, ont changé les modalités de leur collaboration avec Edigroup, notamment en ce qui concerne la logistique ou la facturation. Cela a pu engendrer des retards ou des interruptions dans la livraison. De son côté, *Lustiges Taschenbuch* a subi des retards d'envoi à cause d'un important changement de système et de personnel à la fin de l'année dernière. Pour sa part, *Diapason* ne fournit désormais plus, hors de la France, les CD accompagnant chaque numéro; l'éditeur a également eu à gérer de fortes demandes au niveau du Service clients.

Edigroup nous l'a assuré: les clients lésés se verront proposer des mesures compensatoires, comme la prolongation de leurs abonnements. ca

*Noms connus de la rédaction

Comment fonctionne plaintes.ch?

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

La fidélité en droit du travail

EMPLOYÉ Lorsqu'on accepte un travail, on se soumet à certaines obligations.

Le devoir de fidélité en est une. A considérer au sens large, celui-ci démontre qu'un contrat de travail va bien au-delà d'un simple échange de prestations. *Timko Chatagnat*

Etre fidèle, c'est sauvegarder les intérêts de son employeur. Le Code des obligations en donne les grandes lignes, mais les deux parties peuvent en préciser concrètement le contenu dans le contrat. Le travail doit évidemment être effectué avec soin et diligence, et le matériel mis à disposition doit être utilisé consciencieusement. Cependant, la loi ajoute certaines notions, telles que l'interdiction de faire concurrence ou la non-divulgation d'informations confidentielles, qui méritent d'être éclaircies.

LA CONCURRENCE

D'abord, l'employé doit consacrer l'entier de son temps de travail pour exécuter les tâches issues du contrat de travail. En effet, il violerait son devoir de fidélité dans le cas où la pause prise serait trop longue ou s'il utilisait son temps de travail pour des affaires strictement personnelles.

Une activité accessoire durant son temps libre n'est pas systématiquement interdite, mais elle ne doit pas être en concurrence avec l'employeur actuel. L'analyse se fait indubitablement au cas par cas, mais plus le salarié est haut dans la hiérarchie de l'entreprise, plus le devoir de fidélité sera strict. A l'inverse, avec un salaire moins élevé et un emploi à temps partiel, il est tout à fait admis de travailler en parallèle dans le même secteur dans le but, notamment,

d'améliorer sa situation financière. Un vendeur, par exemple, peut donc se permettre d'avoir deux emplois simultanément dans le commerce. En revanche, le Tribunal fédéral a jugé qu'un travailleur violait son devoir lorsqu'il œuvrait pour un tiers pendant une incapacité de travail. Plus marquant encore, le but des vacances étant de se reposer, un employé, qui travaille pendant ses vacances, et qui revient au travail fatigué, viole son devoir de fidélité, sa productivité étant plus faible.

LA DIVULGATION

D'INFORMATIONS

Pendant toute la durée du contrat, et même au-delà, l'employé ne peut utiliser ou révéler des faits destinés à rester confidentiels et qui mettraient en danger les intérêts de l'entreprise. Néanmoins, les faits notoires et accessibles au public peuvent être exprimés, mais avec des restrictions. Par exemple, on ne peut pas critiquer la stratégie commerciale de sa société à des clients. Cette obligation de discrétion touche toutes les connaissances acquises durant les rapports

de travail, l'intérêt au maintien du secret étant présumé par défaut. Cependant, le travailleur peut s'exprimer s'il existe un risque que l'employeur commette une faute grave, pénale par exemple. L'employé devra toutefois agir selon le principe de proportionnalité: il doit d'abord discuter et prévenir ses supérieurs avant de saisir l'autorité compétente. Il existe, par analogie, un certain devoir d'information à son supérieur si un problème perturbe l'exécution du travail et menace ainsi les intérêts de son patron.

CADEAUX, HEURES SUPPLÉMENTAIRES, ETC.

D'autres obligations découlant de ce devoir de fidélité existent: refuser des pots-de-vin ou des cadeaux dépassant l'usage, suivre le règlement de l'entreprise, restituer tout ce qui est obtenu dans le cadre de son activité contractuelle, respecter la personnalité de ses collègues ou encore accepter de faire des heures de travail supplémentaires. Sur ce dernier point, s'il existe un véritable risque pour l'entreprise, exceptionnel et imprévu, et que l'employé est capable de s'en charger personnellement, il est tenu d'accepter ce travail supplémentaire. C'est impératif et, sauf motif légitime, le travailleur, en demeure de faire ces heures, risque son poste.





**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
→ Le service juridique

Joindre copie des pièces utiles.

EN PODCAST LA RADIO

Retrouvez nos juristes une semaine sur deux sur LFM à 8 h le jeudi matin et en podcast sur notre site internet bonasavoir.ch

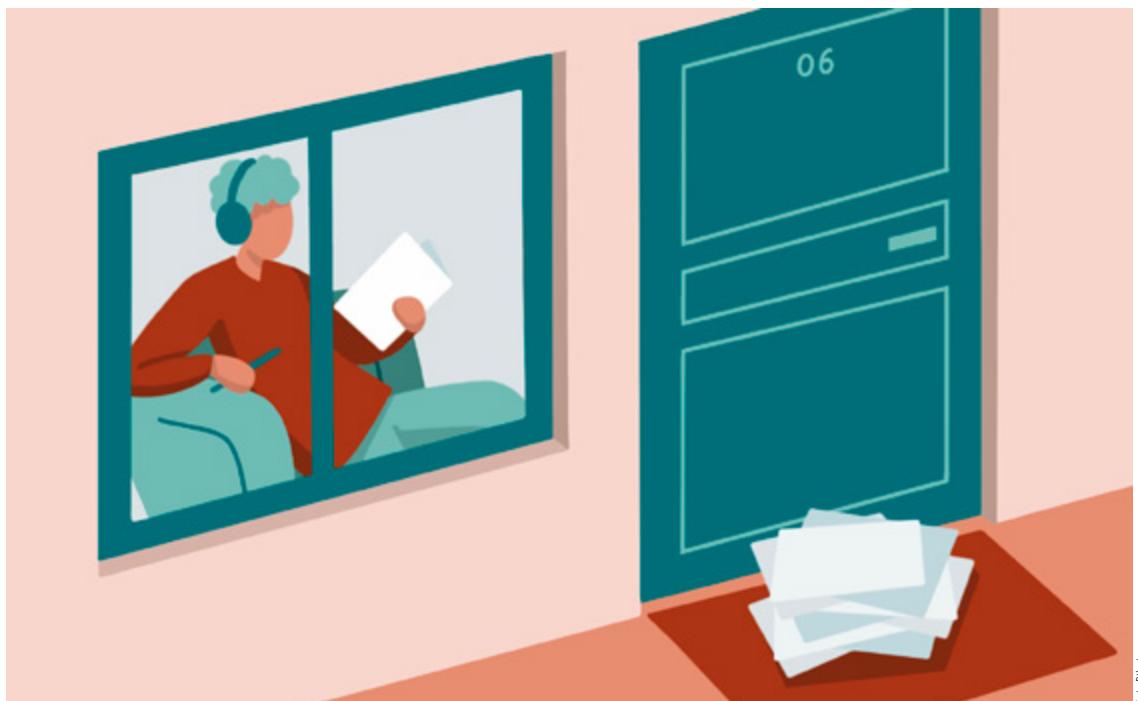
1. Mon sous-locataire se défile

BAIL «J'ai sous-loué mon logement à un étudiant pour deux ans, avec l'accord de ma régie. Malheureusement, dès le troisième mois, il n'a plus payé son loyer. Puis-je le mettre à la porte?»

Oui. Mais cela prendra un peu de temps. Le Code des obligations vous constraint en effet à suivre une procédure très formaliste, car, aux yeux de la loi, vous avez, envers votre sous-locataire, les mêmes obligations qu'un bailleur. Premièrement, il faut lui adresser une lettre recommandée, qui détaille quels loyers sont impayés et leur montant, et qui précise que, faute de paiement des arriérés dans un délai de 30 jours,

le bail sera résilié de manière anticipée. S'il ne s'acquitte pas de la somme en souffrance dans ce délai, qui démarre dès le lendemain du dépôt de l'avis de retrait du pli dans sa boîte aux lettres, vous pourrez alors mettre fin à son bail en respectant un préavis de 30 jours pour la fin d'un mois. Cette résiliation doit être absolument notifiée sur une formule officielle agréée par le canton. Si le mauvais payeur n'a pas quitté les lieux à la date du

congé, vous pourrez requérir son expulsion auprès du juge. Rien ne vous empêche, cependant, de le mettre sans attendre aux poursuites pour tenter de récupérer les impayés plus vite. Malheureusement, aucune de ces démarches ne vous délient de vos obligations envers votre gérance: en tant que locataire principal, vous devez continuer à honorer vos mensualités, même si votre sous-locataire ne vous verse rien. *Silvia Diaz*



2. Pension en suspension

FAMILLE «Je suis au chômage depuis plusieurs mois. Ma situation financière s'est donc dégradée. Puis-je, dès lors, diminuer le montant de la pension alimentaire que je dois verser pour ma fille de 20 ans, aux études?»

La modification d'une pension alimentaire fixée dans un jugement de divorce ou par convention n'est possible, en cas de désaccord entre les parents, qu'à la suite d'une procédure relativement lourde. De plus, les juges sont souvent réticents à entrer en matière. Le moyen le plus «simple» pour réadapter une contribution d'entretien reste donc la convention entre les parents. Dans ce cas, il suffit qu'ils se mettent d'accord sur de nouveaux montants, puis de

faire ratifier leur convention par l'autorité compétente.

Si un tel accord n'a pas pu être trouvé entre les parents, celui qui souhaite que la contribution soit augmentée ou diminuée devra alors en faire la demande sous la forme d'une procédure civile.

Généralement, il n'est possible de faire modifier une pension qu'en cas de changements substantiels et durables de la situation financière

et/ou familiale du parent débiteur. La baisse substantielle du revenu en est un exemple. En cas de chômage, il n'y a toutefois possibilité de modification qu'après un an, et que dans le cas où les chances de retrouver un emploi rapidement sont minimes ou que la personne est obligée d'accepter un emploi bien moins rémunéré. Cela toujours sous réserve que le paiement des pensions prévues mette en danger le minimum vital du parent débiteur. *Kim Vallon*

3. Démission reportée?

TRAVAIL «J'ai quitté mon poste et il me reste deux mois de préavis à faire avant la fin de mon contrat. Je viens d'avoir un problème de santé qui m'oblige à rester au moins deux semaines à la maison. Mon employeur pourra-t-il m'obliger à travailler pour lui plus longtemps à cause de cette absence?»

Non. Une suspension du délai de congé pendant une incapacité de travail, et donc un report de la fin des rapports de service, n'est prévue par la loi que si l'employé a été licencié. Et seulement s'il a terminé son temps d'essai et que son

contrat a été conclu pour une durée indéterminée. Ici, c'est vous qui avez pris l'initiative de quitter votre poste. Quoi qu'il arrive, vous serez donc libéré de vos obligations dans deux mois, comme prévu, même si vous êtes toujours en arrêt. Vous n'êtes donc nulle-

ment tenu de «rendre» ces jours à votre ancien employeur, sauf si vous êtes, bien entendu, d'accord. Dans ce cas, vous pouvez exiger d'être intégralement payé pour toute la période supplémentaire que vous êtes disposé à effectuer.

sdz

4. Consommer, c'est accepter?

DÉMARCHAGE «Ma mère, 94 ans, a reçu d'une entreprise plusieurs flacons de gelée royale, bien qu'elle n'ait jamais rien commandé. Malheureusement, elle en a déjà consommé une partie. Peut-elle encore refuser la commande ou devra-t-elle payer cette vente forcée?»

Si une entreprise vous envoie de la marchandise sans que vous n'ayez rien commandé, vous n'êtes évidemment pas tenu de la payer, ni de la renvoyer ou même de la conserver pour que son expéditeur vienne la reprendre. L'article 6a du Code des obligations est limpide à ce sujet. La seule exception à ce principe, c'est lorsque l'envoi est manifestement dû à une erreur. Dans ce cas précis, la loi impose d'en informer l'expéditeur, tout en lui accordant un délai raisonnable pour venir récupérer le colis.

En l'occurrence, l'entreprise qui a envoyé cette cure de gelée royale à votre mère ne l'a pas fait par erreur, ni par hasard. Il s'agissait manifestement d'une tentative de vente forcée. Votre mère est protégée par l'article 6a CO, elle est donc libre de disposer de cette gelée comme bon lui semble. Comme elle n'a rien commandé, on ne peut rien lui faire payer. Le démarcheur devra assumer les frais de son «forcing».

Dans ce genre de cas, nous conseillons tout de même d'envoyer un courrier à l'expéditeur pour l'informer que aucune commande n'a été passée, qu'il ne faut plus rien envoyer. Exigez également que toute inscription à votre nom soit effacée. *kv*

5. Factures revenues du passé

CONTRATS «J'ai reçu une sommation de la part d'une société de recouvrement pour deux commandes de 2009 et 2011 que je n'aurais pas payées. Elle ajoute des frais de retard importants. Je ne me rappelle absolument pas de ces achats. Comment réagir?»

Vous devez contester le tout. Et vous n'avez même pas besoin, à ce stade, de clarifier si vous aviez effectivement acheté quelque chose ou non. Ces factures, très anciennes, sont effectivement prescrites. Cela signifie qu'elles ont cessé d'être exigibles par le simple effet de l'écoulement du temps. Le délai de prescription général des créances est fixé à dix ans, en droit suisse, et même cinq ans pour certaines, par exemple celles liées à un abonnement, des loyers ou des primes d'assurance. Dans votre situation, les sommes réclamées se fondent sur des contrats prétendument passés, il y a respectivement treize et onze ans: vous n'avez donc plus à entrer en matière. Attention, ce moyen de défense n'est pas retenu d'office: c'est au débiteur présumé de le faire valoir. Vous devez donc répliquer à la société de recouvrement, par courrier, que ces créances sont prescrites. Dans certains rares cas, cela ne suffit pas: la prescription peut avoir été interrompue avant la fin du délai par une procédure judiciaire, une poursuite ou le paiement d'un compte. Mais l'entreprise qui réclame son dû doit alors le prouver. Et aussi démontrer que le contrat existe bel et bien, en produisant, par exemple, un bulletin de commande signé de votre main. *sdz*

le juge a dit

Aide sociale remboursable avec l'avoir de libre passage

Arrivant à la retraite en 2019, une Argovienne retire son capital de libre passage. Sa commune de domicile lui demande alors d'utiliser ces fonds pour rembourser une partie de l'aide sociale versée depuis 2011. La retraitée s'oppose fermement à cette décision. Elle l'estime incompatible avec la LPP, laquelle vise à assurer le maintien du niveau de vie aux personnes âgées. Sans succès. Selon le Tribunal fédéral, une fois le capital retiré, le bénéficiaire peut en disposer librement. Il ne fait donc plus l'objet d'une protection particulière et peut, donc, être saisi. Mais seulement, précisent les juges, jusqu'à concurrence d'une rente annuelle correspondante.

*Arrêt 8C_441/2021
du 24 novembre 2021*

Sans formule, le loyer est nul

En litige avec leur bailleur concernant des défauts de leur appartement, des locataires obtiennent, par transaction, une réduction de loyer. Moins d'un an après, nouveau litige. L'avocate mandatée s'aperçoit alors que le bail a été signé sans la formule officielle, ce fameux document de couleur verte indispensable pour que le contrat de location soit juridiquement valable. Elle ouvre une action et obtient pour ses mandants la fixation du loyer mensuel initial à 1930 fr. ainsi que la restitution des loyers versés en trop depuis le début. Saisi en dernière instance, le TF a confirmé que le droit de récupérer les sommes versées en trop n'était, en l'état, pas prescrit. En effet, le point de départ du délai de prescription correspond au moment où les locataires ont appris que l'absence de formule officielle entraînait la nullité du loyer initial. Soit quand l'avocate s'est saisie du dossier.

*Arrêt 4A_302/2021
du 28 janvier 2022*

IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

Le télétravail a boosté les ventes d'imprimantes, rappelle le magazine *60 millions de consommateurs*, qui a testé treize modèles capables d'imprimer, de scanner et de photocopier. Entre les différents types d'appareils, le bon choix dépend de l'usage. Pour imprimer en couleurs, le jet d'encre est incontournable. Mieux vaut alors investir dans un modèle avec réservoirs, plus économique sur la durée qu'un modèle avec cartouches. Si la qualité d'impression de tous les appareils testés est bonne, deux modèles Canon, le *Pixma TS8350* et le *Pixma G650*, obtiennent d'excellents résultats en matière de photos. L'imprimante Epson *WorkForce Pro WF-4825DWF* se distingue sur la numérisation des images.

60 millions de consommateurs (02/22), 60millions-mag.com

LAISSES POUR CHIENS

Choisir une laisse pour son chien est une décision à ne pas prendre à la légère. Si la bride est dotée d'un enrouleur, mieux vaut s'assurer de la qualité du mécanisme d'arrêt, indispensable pour retenir son compagnon à quatre pattes, en cas d'imprévu. Celui-ci a été jugé «bon» sur le modèle *New Neon* de la marque Flexi, en tête du classement réalisé par nos confrères autrichiens de *Konsument*. Sur l'ensemble des critères pris en compte, telles que la robustesse – testée en simulant l'effet de morsures de chien – ou la résistance à la corrosion, cette laisse obtient la note «très bon». Sur les neuf modèles mis à l'épreuve, les résultats sont «satisfaisant»: six d'entre eux ont été jugés «bon» et deux «moyen».

Konsument (02/22), konsument.at

BARRES DE SON POUR TV

Difficile d'améliorer la qualité sonore de son téléviseur sans investir un peu d'argent. Les barres de son n'ont pas la réputation d'être bon marché, comme le confirme le comparatif réalisé par nos collègues belges de *Test Achats*. Parmi les trente-huit modèles pris en compte, deux se démarquent: le LG *SP8YA*, mais surtout le Samsung *HW-Q900A*. Résultat nettement moins favorable du côté de leur consommation d'électricité en mode veille. Les deux appareils sont toutefois dotés d'une position «économique» qui permet de réduire leur consommation d'électricité au repos. Ce qui n'est pas le cas de tous les produits de ce test.

Test Achats (02/22), testachats.be

ASPIRATEURS BALAIS

Ils sont très maniables avec leur batterie intégrée. Les aspirateurs à balais peinent cependant à rivaliser avec leurs cousins dotés d'un câble et de roulettes. Selon le test réalisé par *Stiftung Warentest*, les traditionnels aspirateurs «traîneaux» sont jugés globalement «bon», alors que, sur les dix modèles d'aspirateurs balais mis à l'épreuve, quatre ont obtenu la mention «passable» et quatre autres sont jugés «satisfaisant». Considérés comme «bon», le Bosch *BSS825ALL* et le Dyson *SV17 V11 Absolute Extra Pro*, sortent du lot. A la peine quand il s'agit d'avaler de gros déchets, ils possèdent, pour le reste, une bonne capacité d'aspiration.

Stiftung Warentest (02/22), test.de

Top 3



1. **Epson**
WorkForce Pro
WF-4825DWF,
194.90 fr.

2. **Canon** *Pixma*
TS8350, 54.95 fr.
3. **Canon** *Pixma*
G650, 258 fr.

Top 3



1. **Flexi New Neon M**
5 m (pour un chien de max. 25 kg),
26.80 fr.

2. **Kong Reflect 5 m**
(pour un chien de max. 30 kg), 26.90 fr.
3. **Flexi Comfort M 5 m**
(pour un chien de max. 25 kg), 26.90 fr.

Top 3



1. **Samsung**
HW-Q900A, 833 fr.

2. **LG SP8YA**, 571 fr.
3. **LG DSP9YA**, 779 fr.

Top 3



1. **Bosch** *BSS825ALL*,
799 fr.

2. **Dyson** *SV17 V11*
Absolute Extra Pro,
696.90 fr.
3. **Roborock** *H6M1A*,
319.90 fr.

VU pour vous

Derrière le fard, la multinationale

Tout est parti de deux petites entreprises: Estée Lauder et L'Oréal, devenues des mastodontes du secteur cosmétique et beauté. Le podcast *Guerre de Business* raconte, dans la série «Estée Lauder VS L'Oréal», leur histoire vertigineuse et leur métamorphose. Les dialogues reconstitués entre les protagonistes avec sons d'ambiance plongent l'auditoire au cœur des grandes décisions où des milliards sont en jeu. Le tout s'écoute comme on litrait un roman.

Les deux empires sont nés de leur propre mythe. Aux Etats-Unis, Estée Lauder gère sa petite marque de cosmétique fondée en 1946 pour un cercle restreint de fidèles clientes. De l'autre côté de l'océan, Eugène Schueler, fondateur de L'Oréal, cherche la formule parfaite pour révolutionner les teintures de cheveux. Puis la machine s'emballe: vendre ses produits ne leur suffit plus, il faut désormais racheter les firmes concurrentes, compulsivement. Jusqu'à un quasi-monopole sur les plus grandes marques de beauté. De quoi mieux connaître les guerres entrepreneuriales derrière nos rayons de cosmétique. vc

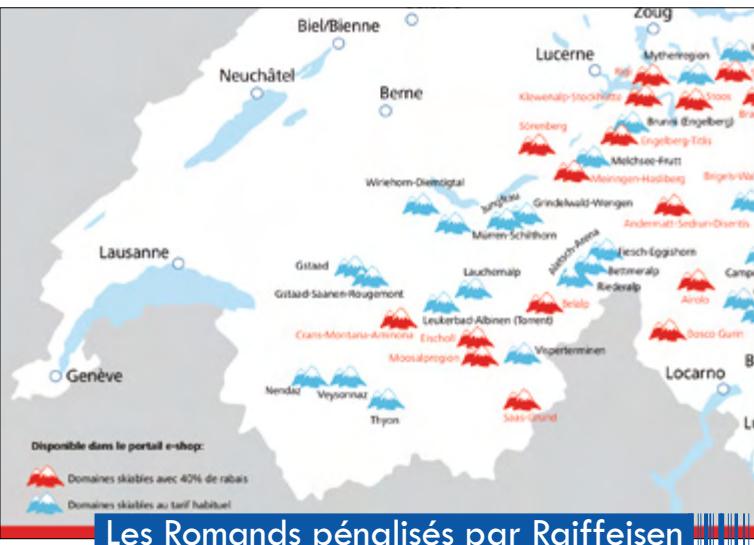


Guerre de Business:
«Estée Lauder VS L'Oréal»,
six épisodes de 25 minutes,
un podcast de Wondery,
raconté par Lomig Guillot,
en accès libre.

Double vie des bateaux de croisière

Pollution, promiscuité, gigantisme... Le business des croisières touristiques avait tout pour sombrer à l'ère du Covid-19 et de la crise climatique. Pourtant, le naufrage annoncé n'a pas eu lieu et l'industrie du divertissement maritime connaît un deuxième souffle. Une renaissance, même. Les touristes plébiscitent les vacances au large et des paquebots XXL sortent à nouveau des chantiers navals. A l'image de l'*Aida Cosma*, géant des mers, doté de 20 ponts et 17 restaurants. Un reportage d'arte.tv offre la visite de ses coursives sans fin. Il présente aussi l'envers du décor: le bilan environnemental mitigé des nouveaux modes de propulsion au gaz liquéfié, mais aussi les cimetières marins où les carcasses s'accumulent. Laissés à quai durant la pandémie, devenus trop chers à l'entretien, un grand nombre de bateaux de croisière ont en effet connu une fin de carrière précoce. Démantelés sur les rives de la mer Egée, ils sont désormais revendus en pièces détachées. gc

«Mort et renaissance des navires de croisières», Arte Regards, 2022, accès libre jusqu'au 7 août sur www.arte.tv



Les Romands pénalisés par Raiffeisen

A propos de notre article «Le röstigraben du ski» (1/22)

Contrairement à ce que vous écrivez, seule la station de Crans-Montana-Aminona offre des rabais en Suisse romande. Nendaz, Thyon et Veysonnaz ne figurent pas dans la liste de la Raiffeisen. C'est un scandale pour les sociétaires romands.

Jean-Daniel Ducrest, 1728 Rossens

Vous avez raison, Crans-Montana-Aminona est la seule station romande concernée par des réductions, ce qui n'est pas évident à comprendre sur la carte présentée par Raiffeisen au premier coup d'œil!

La rédaction

Déclarer aussi les plus-values

A propos de notre article «Entretenir sa maison pour payer moins d'impôts» (2/22)

Comme architecte, je conseille toujours à mes clients de faire un décompte séparé en cas de travaux. Un qui concerne, comme vous le mentionnez dans votre article, les travaux d'entretien, et un autre, pour les plus-values. Et de les transmettre les deux au fisc. Ainsi, si pour une raison ou une autre vous devez vous séparer de votre bien, vous pourrez faire valoir ces frais. Le bénéfice considéré sera moindre et l'imposition qui en découle lors de la vente plus douce.

Gérard Disner, 1955 Saint-Pierre-de-Clages

Prolongation de garantie, suite

A propos de notre article «Frayeur garantie» (2/22)

J'ai eu également droit, plusieurs fois, aux courriers de Fust avec des factures pour une prolongation de garantie que je n'avais pas demandée. A chaque, fois j'ai dû écrire à Fust, car, au téléphone, les employés ne semblaient pas comprendre.

Leila Mirmohamadsadeghi, 1302 Vufflens-la-Ville

Bon à Savoir rapporte depuis plusieurs années des cas identiques concernant les prolongations de garantie de Fust. Plusieurs clients ont dû faire valoir qu'ils n'avaient pas contracté d'extension, malgré le fait que Fust affirme n'envoyer ces factures qu'aux clients ayant signé une prolongation de garantie à l'achat.

La rédaction

Post-scriptum

«Plus que 4 en stock!»

C'est le détail qui fait souvent basculer le consommateur. Le presque rien au bas de l'action sur un produit. «Plus que 4 en stock!» écrit en italique, en gras et en couleur à l'écran. Quelques mots rassemblés en un ultime argument pour convaincre les indécis de délier les cordons de leur bourse. Un «ne manquez pas cette occasion unique!» qui réveille de vieux instincts de conservation et l'anxiété de se faire chiper son dû. Si vous n'achetez pas ce produit à succès, d'autres en profiteront à votre place...

Très souvent, c'est du bluff. «Plus que 3 en stock!» En réalité, aucun algorithme ou outil numérique ne calcule combien d'articles dorment dans l'arrière-salle du commerçant. Plutôt facile de s'en rendre compte: en général, le nombre de produits restants dégringole rapidement avant de se figer proche du zéro des jours durant. Dès lors, bien des commerces s'excusent de ne plus pouvoir honorer les commandes trop nombreuses. Enfin, si! Mais à condition de payer plein pot parce qu'il n'y a plus d'articles en action ou de patienter plusieurs semaines avant l'arrivée de la marchandise...

La situation peut être handicapante s'il s'agit d'un objet attendu comme le messie. Tel ce smartphone que l'on promettait sous trois jours ouvrables, mais reçu après trois semaines, malgré des échanges répétés avec le Service clientèle du distributeur. «Plus que 2 en stock!» D'autres lecteurs de Bon à Savoir ont attendu plusieurs mois une imprimante, un téléviseur, un matelas... A leurs récriminations, on répond volontiers que le fournisseur n'arrive pas à suivre. Ou qu'il y a un bug sur le site: le prétendu compteur serait resté bloqué à 4, la page se serait magistralement plantée...

«Plus que 1 en stock!» Si l'on veut commander, il vaut mieux couvrir ses arrières. Ne pas payer par carte, mais par facture dès réception de la marchandise. Et en cas de retard de livraison, écrire au commerçant en lui imposant un nouveau délai, par exemple 10 jours au-delà desquels on pourra résilier l'achat et exiger un remboursement. A se demander si le plus simple et le plus intelligent n'est pas d'éviter de céder aux sirènes du shopping en ligne... Et de considérer ces fameux stocks comme déjà vides, voire vides depuis toujours.

Gilles D'Andrès



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
PRATIQUES

Inclus rabais de 5 fr. par guide pour nos abonnés

JE COMMANDE: 021 310 01 37 | info@bonasavoir.ch | www.bonasavoir.ch/boutique



<input type="checkbox"/> Comment déclarer ses impôts	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Gardez la ligne! Les recettes	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Tout comprendre sur les assurances	37.50 fr.
<input type="checkbox"/> Comment préparer sa retraite	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide des successions	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vite dit... Pas toujours prouvé!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Conso - boulot - bobos	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vos droits au travail	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Poisons quotidiens	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Aïe, mon dos!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 1, 2, 3, bougez!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. I	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. II	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. III	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 coûtera 5 fr. de plus.

Mon adresse

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

3/22

Coupon à renvoyer à *Bon à Savoir*, Service des commandes
Rasude 2 – Case postale 240 – 1001 Lausanne
Par fax: 021 310 01 39

ABONNEMENT à Bon à Savoir

Je m'abonne pour:

- 1 an** (11 parutions): **44.50 fr.**
- 2 ans** (22 parutions): **84.00 fr.**

JE M'ABONNE

021 310 01 37 | abo@bonasavoir.ch | www.bonasavoir.ch/abonnements