

BON À SAVOIR

Service
juridique
gratuit

② 021 310 18 20

BILLETS DE TRAIN

Des millions
payés en trop
9

DIÉTÉTIQUE

Tout n'est pas rose
dans le jambon
15

ASSURANCE AUTO

La couverture
occupants, un
juteux business
20

SANTÉ

Les complémentaires
ne sont pas la base
29

Nos tests du mois

- Lasagnes
- Shampoings réparateurs
- Mixeurs
- Epilateurs

TEST page 6

Lasagnes industrielles Fini les mensonges!



QUALITÉ APPROUVÉE POUR HOMMES



la pièce
2.99



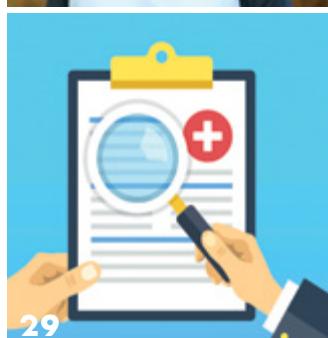
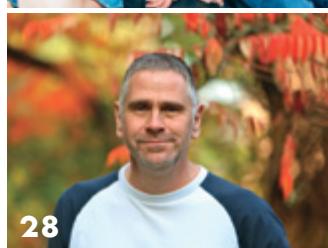
Soin du visage pour hommes
baume d'après-rasage Sensitive
50 ml

Ktipp
très bon
Test K-Tipp n° 5/2018

www.aldi-suisse.ch

sorte testée: baume d'après-rasage Sensitive OMBIA
Source: K-Tipp, édition 5/2018





Sommaire

9 Transports publics

Billets de train:
des millions payés en trop

10 Assurance accidents

Les belles réserves de la SUVA

15 Diététique

Tout n'est pas rose dans le jambon

17 Arnaque

1000 francs pour déboucher l'évier!

20 Assurance auto

La couverture occupants
est un juteux business

23 Publicité

Des produits moins suisses qu'il n'y paraît

28 Multimédia

Assurance FNAC:
réfléchir avant de signer

29 Assurance maladie

Les complémentaires ne sont pas la base

31 Poursuites

Les fameux frais «106 CO»
des sociétés de recouvrement

COMPARATIF

18 Dégustation de vin

Merlot: le Tessin titillé sur ses terres

TESTS **6 Lasagnes industrielles**

Fini les mensonges!

12 Shampoings réparateurs

Avec eux, ça passe ou ça casse!

26 Mixeurs

L'art de bien mixer

34 Epilateurs

Le bikini comme juge de paix

EN UNE **6 Lasagnes industrielles**

Des plats qui ne mentent
plus sur leur composition

**MAIS ENCORE...****16 De qui se moque-t-on? / Chapeau!****24 Conseils juridiques****25 Le juge a dit****36 Les tests des autres / Lu pour vous****37 Vous avez la parole****38 Post-scriptum**

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): 39.50 fr.
2 ans: 74.00 fr.
Vente en kiosque: 6.00 fr.

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)
Rédacteur en chef adjoint

Yves-Noël Grin (yng)

Rédaction

Vincent Cherpillod (vic)
Claire Houriet Rime (chr)
Sébastien Sautebin (seb)

Ont collaboré à ce numéro

Lukas Bertschi
José Crespo
Marco Diener
Doris Favre
Fiami
Sou'al Hemma
Hélène Krähenbühl
Herbert Lanz
Thomas Lattmann
Marie Rossy
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
Simon Tschopp
Tassilo
Vincent Ulrich

Mise en pages

Noémie Arrigo

Correction

Christiane Droz

Web et mobile

Loïc de Siebenthal

Permanence juridique

021 310 18 20

Tous les jours de

9 h à 11 h et de 13 h à 15 h

Silvia Diaz (sd)

Sophie-Emilia Steinauer (ses)

Kim Vallon (kv)

Barbara Venditti (bv)

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

cyril.anken@kimedia.ch

CP 75, 8024 Zurich

044 253 83 53

anzeigen@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

388 000 (MACH Basic 2018-2)

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

Editorial

Le Nutri-score arrive NutriScan est là!



On attendait cette nouvelle depuis longtemps. Sans bien savoir d'où elle tomberait d'ailleurs. C'est du groupe Danone qu'elle est arrivée. La multinationale de l'alimentaire a décidé d'adopter la notation Nutri-score en Suisse, dès 2019, sur tous ses produits laitiers. Un pas important dans la transparence pour les consommateurs, puisque le Nutri-score permet d'obtenir simplement et immédiatement la valeur nutritionnelle d'un aliment transformé.

Basé sur un code à cinq couleurs, il est associé à des lettres de A à E, de la meilleure à la moins bonne qualité nutritionnelle. Un outil très efficace pour aider les consommateurs à équilibrer leur alimentation, mais aussi une puissante incitation pour les industriels à revoir la composition de leurs produits les moins équilibrés.

C'est bien pour cette raison que les résistances étaient si fortes et que, jusqu'à présent, l'industrie alimentaire refusait, en bloc, d'afficher ces informations, les jugeant trop stigmatisantes.

Cette première brèche pourrait donc augmenter la pression sur les différents acteurs de la branche: Migros, Coop et les autres distributeurs, mais aussi sur les géants de l'agroalimentaire que sont Nestlé, Mars, Unilever, Mondelēz, Pepsico et Coca-Cola. Car ces derniers ont mis au point leur propre système, «Nutrirerière», basé sur des indications nutritionnelles par portions et non pas par unités de poids ou de volume. Un repère aussi variable qu'obscur, qui complique la comparaison entre les produits et sème la confusion en utilisant un autre code de couleurs.

Si nous étions si impatients de voir arriver ce Nutri-score, c'est parce que *Bon à Savoir* n'avait pas attendu que les multinationales se réveillent pour le proposer aux consommateurs. Début 2017, nous avons lancé notre propre application, «NutriScan». Grâce au code-barres d'un produit, elle permet d'obtenir ce fameux Nutri-score et de juger instantanément la valeur nutritionnelle d'un aliment transformé.

Et c'est vous, lecteurs et consommateurs, qui avez en grande partie alimenté notre base de données depuis la sortie de NutriScan, qui compte, à ce jour, plus de 26000 références de produits vendus en Suisse et 50 000 téléchargements!

Pour que ce Nutri-score s'impose, et que la transparence devienne la norme, nous continuerons de mettre la pression jusqu'à ce que les industriels finissent par donner cette information eux-mêmes! C'est ce que *Bon à Savoir* écrivait il y a deux ans, et ce que nous répéterons aussi longtemps que nécessaire.



Téléchargez notre
application **NutriScan**
dans les stores
Apple ou Google

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef



Vitalik Volosovych_f

Perches russes sous pavillon suisse

Les filets de perche qui proviennent des lacs suisses sont rares dans les restaurants, car la production indigène ne couvre qu'un petit 10% de la demande. A la fin de juillet, Adrien Gabriel a donc été surpris de découvrir, sur une affiche décorée d'un drapeau suisse à l'entrée du restaurant Coop d'Oron-la-Ville (VD), des beignets de perche dorés à 14.95 fr. au menu. En y regardant de plus près, notre lecteur a toutefois fini par remarquer une mention «Perche: Russie» en tout petit au bas de l'écriveau. Tiens donc! L'ex-république soviétique accorderait-elle la double nationalité à ses poissons? Selon Coop, nous ferions fausse route: en réalité, le drapeau suisse est là pour «orienter le consommateur en lui indiquant qu'il a affaire à une recette typiquement suisse». Il est sans rapport avec l'origine du poisson, explique l'enseigne. Les mauvaises langues diront que le grand distributeur tend la perche à la critique... *vic*

Cauchemar à l'aéroport

Lorsque leur vol est retardé ou annulé, les consommateurs sont protégés par un règlement qui leur attribue une compensation forfaitaire pour réparer le dommage subi. Mais attention: celui-ci ne s'applique qu'aux compagnies aériennes européennes, de même qu'aux vols au départ de l'Europe. Ainsi, les passagers d'Air Canada entre l'Europe et l'Amérique du Nord sont protégés à l'aller, mais pas au retour! «Dans ce dernier cas, comment se faire dédommager?» s'interroge une lectrice lausannoise, dont le vol retour Montréal – Paris a été retardé de plus de 13 heures. Faute de place suffisante dans les hôtels, elle a dû passer la nuit dans l'aérogare et a raté, le lendemain, son vol easyJet Paris – Genève.

Dans ce cas de figure, les voyageurs sont protégés par la Convention de Montréal. A la différence du règlement européen, qui prévoit une compensation fixe dont le montant est compris entre 250 et 600 euros selon la longueur du vol, le passager peut demander le remboursement des dommages effectifs qui découlent du retard, jusqu'à concurrence de 6300 fr. Mais il faut pouvoir prouver et chiffrer les pertes, par exemple en présentant la facture du nouveau billet d'avion nécessaire pour rejoindre Genève depuis Paris. *vic*

PHOTO DE GROUPE: DU NOUVEAU DANS LE CONTRÔLE DES DONNÉES PRIVÉES

Contrôler ses données n'est pas chose aisée. Surtout, lorsqu'il s'agit de données partagées: une photo de groupe ou une vidéo dans laquelle vous apparaissiez peut être publiée en ligne, sans que vous le sachiez ni donnez votre accord. Techniquement complexe, une réponse n'existe pas jusqu'à récemment. Des chercheurs de l'Université de Lausanne (HEC & EPFL) ont élaboré un programme sécurisé fondé sur le consentement. Le système, appelé «Consent-Share», contacte les utilisateurs en privé. Selon leur décision, il permet de brouiller l'image, de l'assombrir partiellement ou totalement, voire de la supprimer!

mr



justimmedia_i

ÉCONOMISEZ EN PRÉPARANT VOS PROPRES SCHORLE

Dans les supermarchés, on trouve souvent des Schorle au rayon des boissons. Il s'agit de jus, le plus souvent de pomme, dilué avec de l'eau minérale gazeuse, cette dernière représentant 40% à 70% du contenu, selon les fabricants. Leur goût moins sucré et leur côté désaltérant sont appréciés des consommateurs suisses, puisque la branche en a produit 23 millions de litres, l'an passé. Etant fortement coupés avec de l'eau, les Schorle devraient être bien moins chers que les jus purs, mais ce n'est pas forcément le cas! Sur [leshop.ch](#), par exemple, le six pack de 1,5 l de Ramseier Schorle (40% d'eau) revient à 1.73 fr. le litre contre 1.77 fr. pour le jus de pomme premium (100% de jus) de la même marque. Vous pouvez donc faire des économies non négligeables en diluant vous-même votre mélange, ce qui permet aussi d'ajuster la saveur en toute liberté! Avec de l'eau gazeuse M-Budget (25 ct. pour 1,5 l), 10 l de Schorle maison avec 40% d'eau coûteront ainsi 11.30 fr. contre 17.30 fr. pour la version déjà préparée. *seb*



Dominik Tizzani_f

Pommade à l'arnica sans arnica?

Quelle n'a pas été la surprise de notre lecteur neuchâtelois, Alexandre Sahli, lorsqu'il a découvert que sa pommade Kneipp «soin quotidien & sport» à l'arnica ne contenait pas d'arnica! Sur l'emballage, aucune trace de la plante dans la composition du produit. Contactée par *Bon à Savoir*, Kneipp a répondu qu'il s'agit d'une erreur, car la pommade en contient bien. Et de préciser que les mesures ont déjà été prises pour corriger la faute à l'interne. L'entreprise assure que les nouveaux emballages auront une déclaration complète et correcte. Prochainement, l'*Arnica montana flower extract* sera de retour dans la liste des ingrédients. *mr*

Elles ne mentent plus sur leur composition

LASAGNES Le scandale de la viande de cheval non déclarée semble derrière nous: tous les produits testés n'ont pas menti sur leur composition – du porc ou du bœuf uniquement. Mais elle n'est pas toujours d'une qualité irréprochable.

Andreas Schildknecht / Vincent Cherpillod

Cuisiner des lasagnes maison demande des ingrédients frais, mais surtout, du temps. Les produits tout préparés que l'on trouve dans les magasins permettent évidemment d'en gagner, puisqu'il suffit d'ouvrir la barquette et de l'enfourner pendant 20 à 30 minutes avant de passer à table. En 2013, toutefois, la présence de viande de cheval dans des lasagnes censées comporter uniquement du bœuf a terni leur réputation. La Suisse n'avait pas été épargnée, puisque les *Verdi alla Bolognese* de Coop et plusieurs produits de la marque Hilcona avaient été touchés.

Nous avons voulu savoir si les fabricants de lasagnes ont, depuis, amélioré la déclaration des ingrédients et la qualité de leurs préparations. Quinze emballages, à la fois au rayon frais et au rayon des surgelés, ont été envoyés dans un laboratoire allemand spécialisé dans l'identification des différentes espèces animales. Bonne nouvelle: il n'a trouvé que du porc et du bœuf, ce qui correspondait à chaque fois aux indications des emballages (voir tableau, critère n° 1).

Nous avons chargé le laboratoire d'une autre mission: déterminer la quantité de protéines, de tissus conjonctifs (gaines muscu-

laires, ligaments, tendons, etc.) et de graisse dans les produits finis. La teneur en tissus conjonctifs est en effet révélatrice de la qualité de la viande. Moins elle en contient, meilleure elle est! Selon l'Ordonnance sur les denrées alimentaires d'origine animale, sa proportion ne doit pas dépasser, dans la viande hachée, 15% pour le bœuf et 18% pour le porc.

LE PORC REMPLACE LE BŒUF

Là encore, les résultats sont bons, car aucun article ne dépasse les limites. Les lasagnes Delicatessa de Globus et Prix Garantie de Coop sont les championnes en la

matière, avec respectivement 3% et 5% de tissus conjonctifs. Ce très bon résultat leur permet de terminer aux deux premières places du test. C'est leur prix qui les départage, puisque celles vendues chez Globus coûtent près de six fois plus cher que celles de Coop. Les cinq produits suivants contiennent moins de 9% de tissus conjonctifs, un bon résultat également. A l'inverse, les lasagnes vendues chez Aldi, Lidl et les Rana de Coop en contiennent entre 13% et 15%, ce qui est tout juste satisfaisant.

Ces résultats sont nettement meilleurs que lors de notre test de 2013 (lire «Lasagnes: après la tem-



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

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



MARQUE	COOP PRIX GARANTIE	GLOBUS DELICATESSA	COOP QUALITÉ&PRIX	COME A CASA	M-BUDGET	BUON GUSTO
Désignation	Lasagne alla Bolognese	Lasagne della Nonna	Lasagne alla Bolognese	Lasagne Bolognese	Lasagne alla Bolognese	Lasagne Verdi
Acheté chez	Coop	Globus	Coop	Manor	Migros	Migros
Prix payé	5.50 fr.	12.90 fr.	4.30 fr.	5.90 fr.	5 fr.	5.20 fr.
Poids	1100 g	440 g	400 g	400 g	1000 g	600 g
Prix au kilo	5 fr.	29.32 fr.	10.75 fr.	14.75 fr.	5 fr.	8.76 fr.
Frais / Congelé	Frais	Frais	Frais	Frais	Frais	Congelé
Type de viande déclaré	Porc	Porc, bœuf	Porc	Porc	Porc	Bœuf
1. Type de viande détecté par le laboratoire	Porc	Porc, bœuf	Porc	Porc	Porc	Bœuf
2. Teneur en tissus conjonctifs	70%	6.0	5.5	5.5	5.5	5.0
3. Taux de matière grasse	30% ⁽¹⁾	5.0	5.0	5.0	4.5	5.0
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.7 ☺☺☺	5.7 ☺☺☺	5.4 ☺☺	5.4 ☺☺	5.2 ☺☺	5.0 ☺☺

⁽¹⁾ pondération pour la note finale.

⁽²⁾ En cours de retrait de l'assortiment.

Aussi disponible chez ⁽³⁾ Volg ⁽⁴⁾ Coop.



pête, l'heure du choix» sur ***bona-savoir.ch***, où huit préparations sur seize comportaient entre 15% et 25% de tissus conjonctifs. Mais pour y parvenir, plusieurs fabricants ont discrètement modifié leur recette et remplacé la viande

de bœuf par celle de porc, meilleur marché. C'est notamment le cas des lasagnes Prix Garantie (10% de porc aujourd'hui contre 10% de bœuf en 2013) et M-Budget (15% de porc aujourd'hui contre 10% de bœuf en 2013).

AUTANT DE GRAISSE QUE DANS UN HAMBURGER

La teneur en matière grasse, elle, varie de 3,5% dans les Prix Garantie de Coop à 8,5% dans les Cucina Nobile d'Aldi. Dans ce dernier cas, c'est beaucoup: un hamburger

de McDonald's, par exemple, en contient pratiquement la même quantité (8,7%). Interrogé au sujet du dernier rang obtenu par ses lasagnes, le discounter nous a répondu qu'elles n'en répondent pas moins à toutes les exigences légales.



VIAGGIATOR GOLOSO	M-CLASSIC	BUON GUSTO	BELLA RIVIERA	FINDUS	FINDUS	CHEF SELECT	RANA	CUCINA NOBILE
Lasagne alla Bolognese	Lasagne Bolognese	Lasagne Bolognese	Lasagne Bolognese	Lasagne Verdi	Lasagne Bolognese	Lasagne Bolognese	Lasagne Fresche alla Bolognese	Lasagne Bolognese
Manor ⁽²⁾ 4.80 fr. 400 g 12 fr.	Migros 8.40 fr. 900 g 9.33 fr.	Migros 3.40 fr. 360 g 9.44 fr.	Denner 3.95 fr. 400 g 9.87 fr.	Coop ⁽³⁾ 6.95 fr. 600 g 11.58 fr.	Volg ⁽⁴⁾ 5.50 fr. 360 g 15.28 fr.	Lidl 2.99 fr. 400 g 7.47 fr.	Coop 6.50 fr. 350 g 18.57 fr.	Aldi 1.99 fr. 400 g 4.97 fr.
Congelé	Frais	Congelé	Frais	Congelé	Congelé	Frais	Frais	Congelé
Porc	Bœuf, porc	Bœuf	Porc	Bœuf	Bœuf	Bœuf	Bœuf	Porc, bœuf
Porc 5.0 4.5	Bœuf, porc 4.5	Bœuf 4.5	Porc 4.5	Bœuf 4.5	Bœuf 4.5	Bœuf 4.0	Bœuf 4.0	Porc, bœuf 4.0
4.9	4.7	4.7	4.7	4.7	4.7	4.3	4.3	4.0

Du ghee plutôt que de l'huile

On le connaît sous le nom de ghee, en Inde, et de smen, au Maghreb. Ingrédient phare de la cuisine traditionnelle de ces régions, le beurre clarifié est toujours plus utilisé sous nos latitudes. Grand bien nous fasse. Cette matière grasse, obtenue à partir d'un beurre classique duquel on a éliminé l'eau, le lactose et les protéines compte, en

effet, de multiples atouts. Il ne s'oxyde pas. Il convient aux régimes sans lactose. Il facilite le processus digestif. Il regorge d'antioxydants. Et la liste est encore longue. Reste un défaut: le ghee est riche en acides gras saturés qui peuvent augmenter le risque de maladies cardiovasculaires. Profitons-en donc avec parcimonie. sh

Antoniquellen /

Le profit avant la protection de la jeunesse

Désireuses d'«inciter les jeunes à faire des choix plus sains», les succursales hollandaises d'Aldi ont décidé, tout comme celles de Lidl, de ne plus vendre de boissons énergétiques aux jeunes de moins de 14 ans! L'initiative est louable, puisque ces rafraîchissements contiennent beaucoup de sucre, de la caféine et, pour certaines d'entre elles, d'autres substances problématiques, comme de la taurine et du glucuronolactone. Mais voilà, en Suisse, Aldi ne l'entend pas de cette oreille et continuera de proposer ces boissons sans restriction d'âge. Le hard discounter souligne que sa politique est conforme aux prescriptions légales. Sa position ne constitue pas une exception: Lidl, Coop, Migros, Manor et Spar refusent également de limiter l'accès à ces produits, profitant d'une législation suisse laxiste. Il n'en est pas de même partout. En 2014, par exemple, la Lituanie a interdit, en première mondiale, la vente des boissons énergisantes aux moins de 18 ans. seb



RÉDUIRE NOTRE FACTURE ÉCOLOGIQUE

Un clic d'ordinateur n'émet rien de visible. Pas de petit nuage de fumée qui s'échappe, comme au démarrage d'une voiture. Et pourtant, la consommation énergétique du numérique est, elle aussi, faramineuse. Elle découle de la fabrication des appareils, puis des

vastes centres de données dont il faut sans cesse refroidir les locaux et, enfin, du processus d'acheminement desdites données. Ne serait-il pas temps d'oser la sobriété numérique? Parler à ses collègues plutôt que leur écrire des e-mails, se désinscrire de ces newsletters qu'on ne lit pas, ajouter une adresse aux favoris plutôt que de faire dix fois cette recherche qui nous mène toujours sur le même site... Les réflexes sont nombreux et si simples à acquérir. sh

Publicité

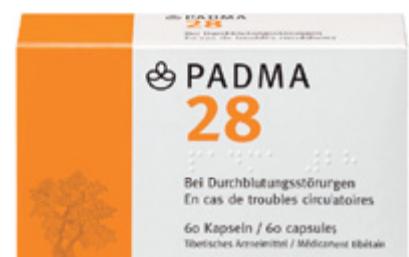
Une circulation saine

avec PADMA 28.



Troubles circulatoires:
Fourmillement peut être un signal d'alarme.

Médicament tibétain.
A base de plantes et de minéraux.
Fabriqué en Suisse.



Ceci est un médicament autorisé.
Veuillez lire la notice d'emballage.
PADMA AG

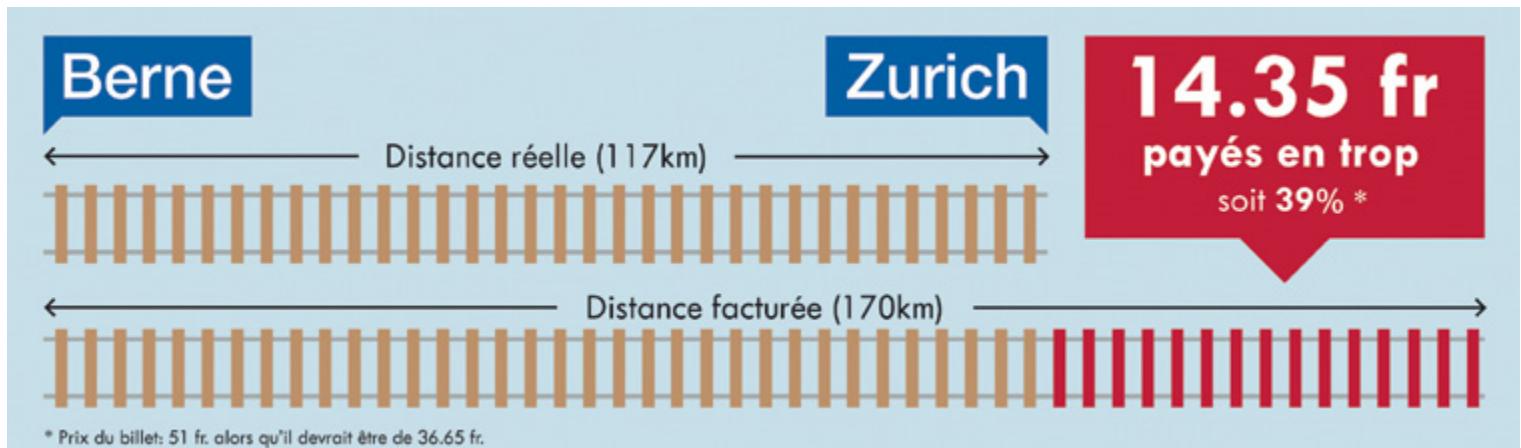


PADMA
www.padma.ch

Billets de train: des millions payés en trop

TRANSPORTS PUBLICS En multipliant les astuces, les entreprises de transports publics arrondissent à leur avantage le prix des tickets et engrangent de juteux bénéfices. Explications.

Vincent Cherpillod / Marco Diener



Pour déterminer le prix des billets, les entreprises de transports publics appliquent un savant calcul dont la base est constituée par un coût au kilomètre. En 2018, il se monte à 44,11 centimes, soit 70% de plus qu'en 1990, comme nous l'avions évoqué dans une enquête en 2015 (*lire «La voiture bientôt moins chère que le train?» sur [bonasavoir.ch](#)*). Ce tarif est dégressif à mesure que la distance augmente. Entre le 49^e et le 150^e km, il diminue par exemple à 26,29 ct. Pourtant, lorsqu'on multiplie la longueur d'une ligne par le coût au kilomètre, on constate qu'on tombe, à chaque fois, en deçà du prix réel du billet. Pour quelle raison? Parce que les transporteurs ont plusieurs astuces pour majorer ce tarif vers le haut!

L'ARRONDI QUI RAPPORTÉ GROS

La première astuce est la méthode d'arrondi utilisée pour fixer le prix. Elle diffère passablement de celle qu'on enseigne dans les écoles, car, en matière de tickets de train, on ajuste toujours vers le haut! Jusqu'aux 20 ct. supérieurs pour les sommes jusqu'à 24 fr. et jusqu'au franc supérieur ensuite. Une méthode d'arrondi particu-

lière est également appliquée à la longueur de la ligne. Elle est comptabilisée non pas au kilomètre près, mais à hauteur de la valeur maximale d'un palier. Une ligne de 121 km fait, par exemple, partie du palier «121 – 125 km». Le billet sera donc facturé comme si elle mesurait 125 km.

En guise d'exemple, prenons un voyage simple course au plein tarif en 2^e classe entre Yverdon et Sion, une ligne ferroviaire qui mesure 131,5 km. Sur la base du tarif kilométrique, le billet devrait coûter 40.45 fr. En réalité, comme la distance est arrondie à 135 km, on passe à 41.35 fr., un montant à son tour arrondi à 42 fr. Bilan: 1.55 fr. de plus dans la poche du transporteur (ici, les CFF).

DES KILOMÈTRES FANTÔMES

Mais les habitués de la ligne Yverdon – Sion auront peut-être constaté que le compte n'y est toujours pas, car on dépense non pas 42 fr. mais 43 fr. pour rejoindre la capitale valaisanne. Cette différence s'explique par l'astuce dite du «supplément de distance»: sur la majorité des lignes, le prix est calculé non pas sur la base de la longueur réelle des voies, mais sur la base d'une distance artificielle-

ment majorée pour tenir compte des spécificités du trajet. Ainsi, une fréquence élevée, du matériel roulant confortable et un temps de trajet plus court qu'en voiture font grimper le kilométrage, et le prix avec lui. Nous avions d'ailleurs déjà pointé du doigt cette pratique il y a quelques années de cela (*lire «Quand les tarifs déraillent» sur [bonasavoir.ch](#)*).

Pour Yverdon – Sion, la distance passe ainsi de 131,5 à 138 km (puis à 140 km après l'arrondi décrit plus haut). Au total, le billet augmente donc de 40.45 fr. à 43 fr. (+6,3%). Modéré ici, ce supplément peut encore prendre l'ascenseur sur certains trajets particuliers, notamment ceux qui empruntent de nombreux tunnels. C'est le cas de Berne – Zurich par le tronçon Mattstetten – Rothrist ouvert en 2004. Alors que la distance réelle est de 117 km, les CFF comptabilisent 164 «kilomètres tarifaires», puis les arrondissent à 170 km ce qui fait bondir le prix du billet de 36.65 fr. à 51 fr. (+39%).

CHANGER COÛTERAIT TROP CHER

On dépasse même ce pourcentage dans certains cas, notamment

les courts parcours au sein d'une communauté tarifaire, à l'instar de Vevey – Puidoux-Chexbres. Un aller simple sur cette ligne de 7,8 km devrait coûter 3.35 fr. Or, ce voyage nécessite l'achat d'un billet Mobilis 3 zones, facturé 5.60 fr... soit 67% de plus. La même stratégie fait grimper le prix d'un billet Lausanne – Yverdon de 15.20 fr. à 18.60 fr. (Mobilis 10 zones).

Toutes ces astuces sont incontestablement une bonne affaire pour les entreprises de transports, car les voyageurs achètent chaque année pour 1,22 milliard de francs de billets. Autrement dit, même un supplément de quelques pour cent causé par des arrondis leur rapporte des millions. Combien exactement? «Cela nécessiterait des calculs complexes, car environ 150 entreprises de transports différentes sont concernées par cette méthode de tarification», indique CH-direct, l'instance qui parle au nom des transporteurs pour toutes les questions de tarification. Des ajustements pourraient, bien entendu, être apportés à la pratique de l'arrondi. «Mais les coûts associés au changement de la méthode de calcul seraient élevés», avance CH-direct.

VOS ALIMENTS EN UNE FRACTION DE SCAN

- Valeurs nutritionnelles simplifiées en code couleurs
- 10 000 produits alimentaires déjà accessibles
- Démarche participative



App NUTRISCAN

Un outil créé par

BON À SAVOIR

Les belles réserves

ASSURANCE ACCIDENTS Le nombre d'accidents et de bénéficiaires de pensions est en baisse, mais les réserves de la Suva, elles, augmentent chaque année. En 2017, elles dépassaient 51 milliards de francs.

Thomas Lattmann / vu

C'est lors d'une chaude journée de printemps, en 2011, que Didier, paysagiste, est victime d'un grave accident. Alors qu'il charge des troncs d'arbre avec son collègue, il trébuche et se fait rouler sur les jambes par un engin de plusieurs tonnes. Résultat: diverses fractures, des tendons déchirés et les chevilles cassées. Après de longs séjours à l'hôpital et dans une clinique de réadaptation, le malheureux retrouve un poste de paysagiste. Les frais médicaux, hospitaliers et de réinsertion ont été pris en charge par la Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents (Suva). Si Didier était devenu invalide, la Suva lui aurait versé une pension à vie équivalente à 80% de son dernier salaire.

LE NOMBRE D'ACCIDENTS DIMINUE

Heureusement, de tels accidents sont de moins en moins fréquents. Le nombre total de bénéficiaires de pensions d'invalidité ou de survivant à la Suva a diminué de 10,3% entre 2009 et 2016. Dans le même temps, le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles a également diminué: de 94,2 à 85,1 cas pour 1000 employés à plein temps.

Pourtant, la Suva parvient à mettre chaque année plus d'argent de côté. En 2006, ses actifs immobilisés s'élevait à 32,9 milliards de

francs, selon son rapport annuel. L'an dernier, ce chiffre était de 51,2 milliards (*voir graphique*). Il s'agit d'une augmentation de 55,6%. A titre de comparaison, le capital de l'AVS était inférieur en 2016, puisqu'il ne s'élevait qu'à 44,7 milliards de francs.

En tout, la Suva assure un peu moins de deux millions de salariés – en équivalents plein temps – et de chômeurs inscrits contre les accidents et les maladies professionnelles. Les entreprises de certains secteurs, comme la construction ou les centrales électriques, ont l'obligation d'assurer leurs employés auprès de la Suva. Deux autres millions d'employés sont couverts contre les accidents et les maladies professionnelles auprès d'une assurance privée.

RISQUES PLUS ÉLEVÉS?

Malgré le nombre comparable d'assurés, les compagnies privées accumulent beaucoup moins de réserves que la Suva. Cependant, comme ces derniers ne publient pratiquement aucun chiffres sur l'assurance accidents obligatoire, une comparaison précise est impossible. Mais, toujours est-il que les statistiques 2015 des assurances sociales montrent que les réserves du secteur privé n'atteignent qu'un tiers de celles de la Suva.

Selon cette dernière, ces réserves élevées viennent

erves de la Suva

du fait qu'elle couvre les employés de secteurs beaucoup plus risqués. Par conséquent, elle se retrouve face à bien plus de cas de pensions à verser. Or, dans ce cadre, la loi l'oblige à mettre de côté la totalité du capital de la pension. Le nombre de nouvelles rentes diminue pourtant. En 2009, la Suva a compté 2050 nouvelles pensions d'invalidités contre 1670 en 2016, avec un taux de couverture de 143%.

UN SACRÉ RENDEMENT

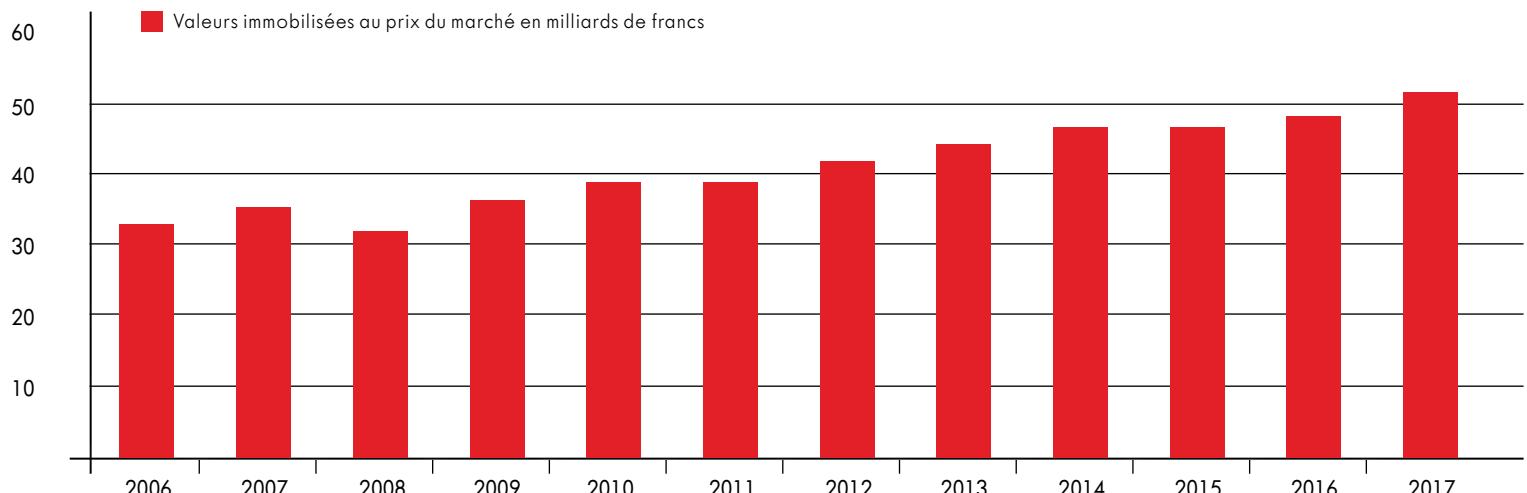
La Suva argumente aussi en mentionnant les «risques sur les marchés financiers» qui auraient, selon elle, «considérablement augmenté». C'est pourquoi des réserves élevées sont nécessaires. Pourtant, elle a réalisé un bénéfice de 7,8% sur ses investissements en 2017. Corollaire: son patrimoine a augmenté de

3,2 milliards de francs suisses. Et, en considérant les cinq exercices précédents, on constate que son rendement moyen (5,1%) était pour le moins impressionnant.

Notons enfin que la Suva a néanmoins fait des efforts en réduisant le niveau des primes dans la majorité des catégories d'assurance au cours des huit dernières années.



Evolution des réserves de la Suva





Avec eux, ça passe ou ça casse!

SHAMPOINGS RÉPARATEURS Ils sont conçus pour renforcer les cheveux abîmés. Notre test montre que beaucoup d'entre eux ne s'acquittent pas de leur mission. Et presque tous contiennent des substances problématiques.

Sabine Rindlisbacher / seb

C'est tout de même un comble. Les shampoings réparateurs ont pour mission de protéger les chevelures sèches et abîmées. Mais, lorsque nous avons utilisé certaines marques, le volume de cheveux qui s'est cassé en les peignant a été supérieur à celui constaté après les avoir simplement lavés à l'eau! Cette situation

ubuesque n'est pas restée sans conséquences: parmi les douze produits testés, sept sont «insatisfaisant», dont deux carrément mauvais, avec des notes finales très basses. L'efficacité n'a toutefois pas constitué le seul critère de notre test. La note finale de la plupart des shampoings a été abaissée à des degrés divers, parce qu'ils contiennent des par-

fums susceptibles de provoquer des allergies (*voir tableau*).

UNE EFFICACITÉ TRÈS VARIABLE

L'effet protecteur des shampoings réparateurs diffère énormément d'un produit à l'autre. Le pourcentage de cheveux cassés varie en effet de 0,4% à 9,1%. Le Syoss *SalonPlex*, leader du test, obtient le meilleur résultat, alors que le Lidl Cien *pro vitamin* est le moins bon. A titre de comparaison, la

casse atteint 4,3% en les peignant après les avoir lavés uniquement à l'eau. Ce chiffre a servi de valeur de référence: les shampoings qui ont induit des pertes supérieures écopent d'une note insatisfaisante. Ce sont le Guhl *Repair & balance*, l'*Herbal Essences Repair shampoo*, le Lidl Cien *pro vitamin* et le Kérastase *Résistance*. Ce dernier est pourtant, de loin, l'article le plus cher de notre panel avec un prix d'achat de 10.78 fr. aux 100 ml.



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

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



MARQUE	SYOSS	ALDI	FRUCTIS	ELSEVE	NIVEA
Désignation	Salonplex SalonPlex	Ombia shampoo repair & care	Nutri repair 3	Shampooing réparateur anti-casse	Repair & targeted care
Acheté chez	Coop	Aldi	Migros	Migros (5, 6)	Migros (5, 6)
Prix payé	4.85 fr.	1.48 fr.	3.55 fr.	3.90 fr.	3.50 fr.
Contenu	500 ml	300 ml	250 ml	250 ml	250 ml
Prix aux 100 ml	97 ct.	49 ct.	1.42 fr.	1.56 fr.	1.40 fr.
1. Protection contre la casse des cheveux	5.8	5.3	5.5	5.5	4.5
Substances problématiques (pénalités)					
2. Parfums faiblement allergènes ⁽¹⁾	0.5	0.2	0.3	0.6	0.2
3. Parfums fortement allergènes ⁽²⁾	—	—	—	—	—
4. Parfums allergènes non déclarés ⁽³⁾	—	—	—	—	—
5. Muscs polycycliques ⁽⁴⁾	—	—	0.5	0.5	—
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.3 ☀+○	5.1 ☀+○	4.7 ☀	4.4 ☀	4.3 ☀

⁽¹⁾ Pénalité de 0.1 point par substance trouvée à plus de 100 mg/kg.

⁽²⁾ Pénalité de 1 point par substance trouvée à plus de 100 mg/kg.

⁽³⁾ Pénalité de 0.2 point par substance allergène non déclaré.

MOLÉCULES INDÉSIRABLES

Les experts ont découvert, à des degrés divers, des parfums problématiques dans presque tous les flacons. Ces substances peuvent, entre autres, irriter les peaux sensibles. C'est le *shampooing réparateur* de Rausch (TG) qui en contient le plus. Selon nos analyses, confirmées par l'entreprise turgovienne, ce dernier renferme pas moins de neuf parfums, dont le très allergène alcool cinnamique. En ajoutant autant de substances indésirables, le fabricant fait prendre un risque inutile aux consommateurs. Une situation d'autant plus regrettable que ce produit suisse a obtenu un très bon résultat au test de l'efficacité.

DU HCCB DANS LA MOITIÉ DES PRODUITS

A noter aussi que près d'un shampooing sur deux contient du galaxolide (HCCB), qui fait partie des muscs polycycliques. Ces derniers prolongent la diffusion des effluves parfumées, mais ils pénètrent dans le corps par la peau et s'accumulent dans les tissus adipeux. Malgré cela, il n'y a aucune obligation de mentionner leur présence dans la liste des ingrédients.

Selon leur étiquette, les trois quarts des articles contiennent

des silicones fabriqués à partir de plastique. Les partisans de ces molécules assurent qu'ils agissent comme un bouclier protecteur en enveloppant les cheveux et qu'ils facilitent le coiffage. D'autres estiment que le silicone pèse sur la chevelure et l'aplatis. Certains affirment même que cette gaine quasi imperméable finit par détériorer la fibre capillaire et irriter le cuir chevelu (*lire «Mensonges siliconés» sur www.bonasavoir.ch*). Les listes des ingrédients des shampoings Rausch, Kérastase et Pantène Pro-V ne mentionnent pas de silicone. En revanche, ils contiennent des parfums problématiques.

LES RÉACTIONS DES FABRICANTS

La plupart des marques affirment que leurs produits peuvent être utilisés sans hésitation, puisque ces substances seraient utilisées dans les limites légales. De leur côté, les fabricants du Gliss Kur et du Guhl nous ont également répondu que leurs propres études avaient montré «une réduction beaucoup plus forte de la cassure des cheveux».

* BONUS WEB Les parfums, une cause fréquente d'eczéma de contact sur bonasavoir.ch



RAUSCH	GLISS KUR	PANTENE PRO-V	GUHL	LIDL	HERBAL ESSENCES	KÉRASTASE
Shampooing réparateur à la camomille et à l'amarante	Ultimate repair shampoo	Repair & care	Repair & balance shampoo	Cien pro vitamin shampoo repair & care	Repair shampoo argan oil of morocco	Resistance bain force architecte
Manor (5, 7) 13.95 fr. 200 ml 6.98 fr.	Manor (5, 8) 4 fr. 250 ml 1.60 fr.	Migros (5, 6, 9) 4.20 fr. 300 ml 1.40 fr.	Manor (5, 8) 9.90 fr. 250 ml 3.96 fr.	Lidl 1.48 fr. 300 ml 0.49 fr.	Coop (6) 7.95 fr. 400 ml 1.99 fr.	Coop (6) 26.95 fr. 250 ml 10.78 fr.
5.8	4.0	5.5	3.0	2.5	3.0	3.0
0.8	0.3	—	0.2	—	0.4	0.6
1.0	—	2.0	—	—	—	—
0.2	—	—	—	—	0.5	0.5
—	—	0.5	—	—	—	—
3.8	3.7	3.0	2.8	2.5	2.1	1.9



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

Fielmann vous donne la garantie du prix le plus bas.

Si vous trouvez, dans les six semaines suivant votre achat chez Fielmann, le même produit moins cher ailleurs, Fielmann le reprend et vous le rembourse.

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

Chez Fielmann, vous achetez une qualité certifiée. Toutes les montures de la collection Fielmann ont passé avec succès les tests d'usure selon la norme DIN EN ISO 12870.

Lunettes : Fielmann. Plus de 700x en Europe. 40x en Suisse : également près de chez vous.

Lunettes complètes modernes

avec verres unifocaux,
3 ans de garantie.

47.50 CHF

www.fielmann.com

fielmann

Tout n'est pas rose dans le jambon

DIÉTÉTIQUE Le pouvoir cancérogène des nitrites dans les viandes transformées fait parler de lui depuis un demi-siècle. Mais, à l'image du lobby du tabac, celui de la viande est passé maître dans l'enfumage des rapports scientifiques les plus accablants. *Doris Favre, diététicienne diplômée*

Le rapport publié en 2015 par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) est aussi limpide qu'inquiétant: la consommation de 50 g de charcuterie par jour augmente de 18% le risque de développer un cancer du côlon. Ni le sel ni les graisses ne sont pointés du doigt, mais bien les nitrites et les nitrates rajoutés en cours de fabrication. De quoi inciter l'OMS à classer la charcuterie parmi les produits cancérogènes pour l'être humain, au même titre que la cigarette ou l'amiante.

Ces additifs, les E249, E250, E251 et E252 (salpêtre), ne sont pas directement cancérogènes. Ce sont des composés chimiques naturellement présents partout dans notre environnement. Mais c'est au contact des protéines de la viande qu'apparaissent les nitrassamines qui peuvent provoquer des lésions à l'ADN des cellules du côlon. Par ailleurs, le nitrite active aussi le pouvoir cancérogène du fer contenu dans la viande rouge, soit toutes les viandes hormis la volaille. En France, 25% des cancers du côlon sont dus à une consommation excessive de charcuterie et de viande rouge (au-delà de 500 g par semaine). Et rappelons que, en Suisse, c'est le deuxième cancer le plus fréquent avec quelque 1700 décès par an.

PROFITS CONTRE SANTÉ

Les industriels justifient l'usage du nitrite comme conservateur pour lutter contre le botulisme, une maladie rare, mais potentiellement mortelle. Pourtant, depuis une dizaine d'années, les fabricants danois et hollandais qui sont revenus aux recettes traditionnelles sans sel nitrité n'ont pas eu à déplorer d'intoxications. Idem en Italie où le Consortium du jambon de Parme se passe de ces additifs depuis 1993. Les cas de botulisme recensés sont surtout dus à des conserves défectueuses, au manque d'hygiène et à diverses



préparations maison ou artisanales mal maîtrisées (légumes, poisson, charcuterie).

En réalité, ce sont les profits qui sont en jeu et non la santé publique. Ces additifs permettent effectivement de réduire les coûts de production en diminuant la durée de fabrication de la viande. Pour un jambon de Bayonne, trois mois suffisent au lieu de neuf sans nitrite. Autre argument essentiel: sans ces additifs, le jambon, grisâtre, est moins appétissant.

DES CHANGEMENTS, EN FRANCE SEULEMENT

Il y a deux ans, l'émission *Cash Investigation* (France 2) démontrait comment le lobby de la viande, en Europe et aux USA, manipulait les enquêtes, payait des «chercheurs» pour de fausses études, afin de créer le doute et de bloquer toute réglementation en leur défaveur. A cela se sont ajoutées

les recommandations de l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation pour limiter la consommation de charcuterie à **25 g en moyenne par jour**, soit une demi-tranche de jambon! Les ventes, déjà en baisse, se sont encore affaiblies.

La réaction ne s'est pas fait attendre. En 2017, Herta (Nestlé) et Fleury Michon proposent en France du jambon sans sel nitrité, sur lequel ils travaillaient depuis cinq à six ans déjà... Fleury Michon a remplacé le nitrite chimique par du «naturel» issu de jus de légumes (blette, betterave, etc.). Mais leur innocuité n'a pas été démontrée. En revanche, la recette de Herta est vierge de tout nitrite. Dans la foulée, la chaîne *Biocoop* propose aussi un produit sans nitrite du tout, bio de surcroît.

RECOMMANDATIONS

→ Pour l'instant, trouver du **jambon**

bon blanc sans nitrite en Suisse, relève de l'exploit. L'une des exceptions industrielles, *Le Prestige* de Del Maître Essentiel (Migros), format croque-monsieur, sans couenne, mais avec du nitrite de légumes...

→ Pour du **jambon cru**, viser le haut de gamme (*Parme* ou *Pata Negra*, par exemple); vérifier dans les ingrédients qu'il n'est constitué que de viande de porc et de sel.

→ Fabriqués avec du sel nitrité, salamis, saucisses, viande séchée, lardons, mortadelle et consorts sont à consommer avec modération. Dans l'idéal, pas plus de 25 g par jour ou 70 g par semaine...

→ Pour contrer l'effet délétère des nitrites, associer charcuterie et **légumes**, avec une salade mêlée arrosée d'**huile de colza** ou de **noix**. Ces aliments sont riches en antioxydants: bêta-carotènes, vitamines E ou C (acide ascorbique).

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**LA BOX EMPOISONNÉE**

Arnaud Humair et son épouse Vanessa ont été ravis de recevoir un coffret *MyDays* comme cadeau de mariage. Mais, ils ont vite déchanté: pour profiter de la *Magic Box* qui permet de réserver 4 nuits ou 2 x 2 nuits parmi une sélection d'hébergements, ils ont appris qu'ils devaient manger tous les soirs dans le restaurant de l'hôtel choisi. Or, selon l'établissement, le menu avoisinait 70 fr. par personne et par soir, raconte Vanessa. Découragée par de telles conditions, elle décide, avec son mari, d'échanger son coffret contre une version plus chère, mais moins contraignante. Sauf que le Service clients tant français qu'italien de *MyDays* est injoignable par téléphone et les messages laissés sur le répondeur sont ignorés. En désespoir de cause, elle appelle le numéro allemand. Elle tombe alors sur un interlocuteur qui lui échange sa box moyennant des frais de gestion de 5 fr. L'appel lui sera facturé. Enfin, lorsque la jeune femme souhaite effacer son compte *MyDays* après avoir utilisé son coffret, même rengaine: toutes les informations sont en allemand. Pour lire et comprendre le «droit de protection des données personnelles et les données sécurisées» du site, elle doit passer par un traducteur en ligne. «C'est dommage, car leur page web est disponible en français et leurs coffrets sont en vente en Suisse romande», déplore notre lectrice. Contacté par *Bon à Savoir*, *MyDays* n'a pas daigné répondre à nos questions. hk

Publicité

CHAPEAU!**SERVICE OLYMPIQUE CHEZ OLYMPUS**

Après avoir envoyé en réparation son appareil photo Olympus *E-PL1*, Raymond Voiard reçoit un devis de 121 fr. Il l'accepte. Deux semaines plus tard, la marque l'informe par courriel que l'appareil, âgé de huit ans, ne pourra malheureusement pas être réparé en raison de l'indisponibilité de certaines pièces détachées. En contrepartie, elle lui propose de lui faire parvenir, avec les 121 fr. du devis, le modèle dernière génération de la même gamme. Valeur de l'appareil au magasin: 849 fr. «Un fait assez rare pour le faire savoir», se félicite notre lectrice, aux anges.

LE GESTE APRÈS LA TEMPÊTE

A la suite d'un violent orage suivi de fortes rafales, la maison Smoby du petit Matteo achetée un an plus tôt, sur le site galaxus.ch, a été emportée. Les deux façades ont été bri-

sées, explique sa maman Sophie De Amicis. Elle a donc écrit à la marque pour en commander deux nouvelles. A son grand étonnement, le Service après-vente Smoby lui a répondu que les pièces endommagées lui seraient envoyées gratuitement par La Poste. «Et l'entreprise n'a demandé aucune explication ni bulletin de garantie», souligne notre lectrice, avec enthousiasme.

QUAND LA CONFIANCE VA, TOUT VA

Après moins d'un mois d'utilisation, la lanière du sac à langer ABC Design de Céline Rod a rendu l'âme. Hélas, notre lectrice n'avait pas conservé le ticket de caisse de cet objet acheté 69.90 fr. au Manor Habitat de Payerne. Sans grand espoir, elle se rend tout de même au magasin, munie du sac défectueux. A sa grande surprise, on accepte de lui l'échanger contre un neuf sans lui demander de preuve d'achat. hk

Nasivine® Contre le rhume



- ✓ agit en 1 minute pendant 12 heures
- ✓ facilite la respiration
- ✓ décongestionne la muqueuse nasale



1000 francs pour déboucher l'évier!

ARNAQUE Certaines entreprises pratiquent des tarifs grossièrement supérieurs aux usages lors d'interventions courantes de plomberie ou de serrurerie. Comment éviter de se faire duper? *Vincent Cherpillod*

Face à une situation urgente, il est naturel de parer au plus pressé en cherchant une solution simple pour résoudre le problème. Dans pareil cas, nos «signaux d'alerte» fonctionnent moins bien et certaines entreprises indélicates en profitent: pseudo-vétérinaires de garde, serruriers du dimanche, dépanneuse de luxe... La liste est longue.

La mésaventure vécue par David Marchetto, l'hiver dernier, rappelle qu'il est facile de se faire avoir. Un soir où notre lecteur genevois est absent de son domicile, son père constate que l'évier de la cuisine est complètement bouché et menace de déborder. Il cherche alors sur internet un plombier capable d'intervenir un mercredi soir à 21 heures et tombe sur la société «Müller Habitat Services», qui semble avoir plusieurs cordes à son arc: serrurerie, vitrerie, assainissement, rénovation immobilière, plomberie... Après un bref coup de fil, un employé est envoyé au domicile de notre lecteur. Verdict: la canalisation principale est bouchée. Le plombier procède alors à un dégorgement à l'aide d'un furet électrique et d'une pompe manuelle.

L'AFFAIRE D'UNE HEURE À PEINE

«Au total, l'intervention a duré environ une heure», indique David Marchetto, qui précise qu'aucun tarif n'a été communiqué avant le travail. Une fois le problème réglé, l'employé présente la note, et elle est salée: 1092.40 fr.! La facture se décompose de la manière suivante: 90 fr. pour le déplacement, 125 fr. pour la main-d'œuvre, 107.50 fr. de majoration pour intervention après 19 heures, 254 fr. pour l'utilisation de la pompe manuelle, 435 fr. pour le furet électrique et, enfin, 80.90 fr. de TVA. Prié instamment de régler sur-le-champ, le père de notre lecteur s'exécute et paie par carte de crédit. Une fois l'agitation retombée, père et fils se rendent compte de l'ampleur de la somme et s'interrogent: est-il normal de payer autant pour une simple prestation de plomberie, même en urgence?

«Une intervention de ce genre devrait être facturée entre 200 et 300 fr. tout au plus», tranche sans ambiguïté Olivier Cots, président de l'Association des maîtres ferblantiers et installateurs sanitaires du canton de Genève. Pour lui, il y a peu de doutes: notre lecteur a été grugé

par une société dont les pratiques peu scrupuleuses sont bien connues depuis deux à trois ans. Les points de tarification qui posent problème, ici, sont l'utilisation du matériel technique: «Le tarif usuel avoisine 50 fr. de l'heure pour un furet électrique et 30 fr. de l'heure pour une pompe manuelle», détaille le spécialiste. On est donc très loin des 254 fr. et 435 fr. facturés ici!

PRATIQUE ASSIMILABLE À DE L'USURE

Tellement loin, d'ailleurs, que notre Service juridique estime qu'on peut assimiler cette pratique à de l'usure, c'est-à-dire l'exploitation de la gêne d'une personne en se faisant accorder, en échange d'une prestation, des avantages pécuniaires clairement disproportionnés. Une plainte pénale est tout à fait envisageable dans ce cas de figure, mais elle doit être déposée dans les trois mois, soit trop tard pour notre lecteur. Autre possibilité: demander l'annulation du contrat devant la justice civile, ce qui peut être fait dans les 12 mois.

David Marchetto a bien tenté de contacter l'entreprise par écrit pour demander une rectification de la facture, mais sa demande est restée sans réponse. Nous n'avons, de notre côté, pas eu plus de succès. Il faut dire que Müller Habitat Services a déjà changé deux fois de nom et plusieurs fois d'adresse et de numéro de téléphone depuis son entrée au Registre du commerce en 2014. Depuis avril dernier, elle est répertoriée sous l'appellation «Atelier Tout Dépannage Swiss SARL». Son ancien nom – de



David Marchetto a payé l'opération de débouchage à un tarif qui relève plus de la chirurgie que de la plomberie!

même que la mise en page de ses factures – rappelle curieusement la société «Suisse Habitat Services», qui avait facturé 5206 fr. un changement de serrure à l'une de nos lectrices.

Confronté à des entreprises de ce genre, «on n'ose pas imaginer le prix du remplacement d'un siphon bouché», écrivions-nous d'ailleurs à la toute fin de l'article que nous avions consacré à cette affaire en janvier dernier (*lire «Une serrure qui vaut de l'or» sur [bonasavoir.ch](#)*). A défaut de remplacement, nous connaissons désormais le prix d'un débouchage: 1092.40 fr...

Pratique

Un devis svp!

Pour éviter les mauvaises surprises et dans la mesure du possible – c'est parfois difficile dans l'urgence! – , il est important de prendre les précautions suivantes.

- Demander un devis par téléphone et se le faire répéter au moment où le plombier arrive. Certaines entreprises promettent l'envoi d'un devis par e-mail en quelques minutes après un appel. Si la situation n'est pas urgente, demander impérativement un (ou plusieurs) devis écrit.
- A défaut de devis, privilégiez les entreprises qui affichent leurs tarifs sur internet.
- En cas de facture abusive réglée par carte de crédit ou de débit, il peut s'avérer utile de faire opposition au paiement dans les 30 jours, en apportant à la banque la preuve du caractère illicite du contrat.

Le Tessin titillé sur ses terres

DÉGUSTATION Le merlot est le troisième cépage rouge le plus cultivé en Suisse. Et comme l'illustre notre dégustation, il n'y a pas que le vignoble tessinois qui réussisse à en tirer le meilleur pour des vins de grande diffusion. *Yves-Noël Grin*

Nul besoin d'être un as au jeu Taboo. A l'évocation des mots «vin» et «Tessin», même les plus amorphes s'empresseront de répondre: «Merlot! C'est que l'histoire d'amour entre le Tessin et ce cépage commence à dater. Elle remonte au tout début du XX^e siècle lorsque les vignes du canton ont été dévastées par le phylloxéra. Les vignerons locaux se tournèrent alors vers la région bordelaise pour tester le merlot. Un siècle plus tard, il règne sans partage en occupant 85% du vignoble tessinois!

L'HONNEUR EST SAUF
Le cépage a trouvé une terre et un

savoir-faire qui permettent de produire une poignée de très grands crus. Des nectars de haute couture qui rivalisent sans peine avec de prestigieux merlots étrangers, bordeaux compris. Mais qu'en est-il des vins vendus dans les supermarchés? C'est ce que nous avons voulu savoir en confiant sept bouteilles du millésime 2016 aux papilles déliées de notre jury. Et, pour pimenter l'exercice, cinq merlots suisses d'autres régions ont été glissés dans cette dégustation à l'aveugle.

L'honneur du Tessin est sauf. C'est bien l'un des siens qui a triomphé avec une excellente note finale de 16.4! Produit par la

grande cave coopérative de Mendrisio, le Tenuta Montalbano a conquis l'ensemble du jury. «La bouche et le nez sont en parfaite adéquation. C'est un vin élégant et équilibré, avec une belle longueur. Une vraie réussite», s'émerveille Claire Mallet. «Il est excellent à boire aujourd'hui, tout en augmentant un beau potentiel de garde», surenchérit René Roger.

LE VALAIS EN EMBUSCADE

Pour celles et ceux qui en doutaient, le Valais ne fait pas du merlot pour amuser la galerie. En témoignent les deux bouteilles qui complètent le podium. Le da-

phin, une sélection Baur's Best de Lidl, déploie puissance et générosité: «C'est un vin riche avec de la matière et un équilibre réussi entre le fruit et l'acidité», apprécie Arnaud Scalbert.

En troisième position, le merlot du Syndicat de propriétaires de Conthey (VS) a des qualités assez proches. C'est un produit qui exprime de la générosité avec des notes de fruits bien mûrs. «L'expression aromatique est riche avec une bonne persistance en bouche», souligne Claudio De Giorgi. Un vin au boisé un brin marqué qui manifeste son intention de plaire au plus grand nombre.

Eclairage

Satané goût de bouchon

Des relents de mois qui passent par des odeurs de bois pourri, de carton mouillé ou de vieille cave? Redouté par les producteurs et les amateurs de vin, le goût de bouchon affecte environ 5% des bouteilles. Taux à revoir à la hausse pour les produits de grande consommation et à la baisse sur les grands crus qui misent sur des bouchons en liège plus qualitatifs. La plus grande responsable de ce vilain défaut est une molécule: le TCA (pour 2,4,6-trichloroanisole). Découverte que l'on doit au chercheur suisse Hans Tanner, en 1981. Cette molécule est produite par des moisissures logées dans le liège en présence de composés chlorés, les chlороphénols. Aussi, on estime que, dans 95% des cas, le goût de bouchon vient du liège. Les 5% restants sont liés à une contamination qui peut toucher les barriques neuves, voire même des obturateurs (bouchon synthétique, etc.) qui ont été mal entreposés. Même si c'est plutôt rare, il n'est donc pas impossible qu'une bouteille fermée par une capsule à vis présente un goût de bouchon!

12 merlots suisses de supermarchés, entre 9.85 fr. et 16.80 fr.

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



	TENUTA MONTALBANO	MERLOT BAUR'S BEST	MERLOT DU VALAIS	MERLOT SOLE
MILLÉSIME	2016	2016	2016	2016
ORIGINE	Ticino DOC	AOC Valais	AOC Valais	Ticino DOC
CÉPAGES	Merlot	Merlot	Merlot	Merlot
PRODUCTEUR	Cantina sociale, Mendrisio	Cave d'Uvrier SA, Uvrier	Syndicat de propriétaires, Conthey	Cantina sociale, Mendrisio
TAUX D'ALCOOL	12,7%	13,5%	13,8%	12,7%
ACHETÉ CHEZ	Coop	Lidl	Aligro	Denner
PRIX	16.80 fr.	14.99 fr.	12.90 fr.	9.85 fr.
POINTS FORTS	Attaque souple; fruits noirs; légèrement toasté; élégant et généreux	Nez intense; cassis; épices; puissant et fruité	Bouche vive; mûres; fruits compotés; riche et fruité	Attaque ferme; pruneaux; épices; frais et léger
POINTS FAIBLES	Finale légèrement séchardé	Un peu lourd	Pointe d'astringence; notes boisées	Court en bouche; finale séchardé
NOTE SUR 20	16.4	15.4	14.9	14.8

Au pied du podium, le Merlot Sole est produit – comme le vainqueur – par la cave coopérative de Mendrisio. Il partage, avec la majorité de ses poursuivants, une légèreté qui tranche avec la générosité du trio de tête. C'est d'ailleurs une critique récurrente qui a été faite aux vins bousés hors du podium: une matière souvent trop maigre se traduisant notamment par un manque de corps et de relief.

Seul représentant vaudois, le merlot Empreinte de la Cave de La Côte n'a pas tenu la distance face à ses adversaires. Les dégustateurs ont pointé du doigt son amertume et sa finale astringente. Pas étonnant qu'il ferme la marche avec une note inférieure à 12 points. Le Merlot de la Cave du Tunnel, lui, a échappé au jugement de nos experts. La faute au fichu goût de bouchon (*lire encadré*) qui envenimait les deux bouteilles que nous avions à disposition!



Le jury



René Roger
Professeur
d'oenologie
à l'Ecole hôtelière
de Lausanne



Claire Mallet
Propriétaire
du Wine Trotter
à Genève



Claudio De Giorgi
Sommelier-conseil
Gstaad



Arnaud Scalbert
Sommelier-conseil
à Sion



CASTELLI DI BELLINZONA	ROCCOLO	COLLIVO	ROSSO DI MERLOT	MERLOT	LA QUERCIA	EMPREINTE	MERLOT
	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016
Ticino DOC	Ticino DOC	Ticino DOC	Ticino DOC	Vin de pays	Ticino DOC	AOC la Côte	AOC Valais
Merlot	Merlot	Merlot	Merlot	Merlot	Merlot	Merlot	Merlot
Azienda agraria cantionale, Mezzana	Sélection Coop Suisse, Bâle	Bernardino Caverza- sio, Coldrerio	Angelo Delea SA, Losone	J&M Dizerens, Lutry	Angelo Delea SA, Losone	Cave de La Côte, Uvavins, Morges	Jacques Germanier, Cave du Tunnel, Conthey
12,5%	13%	13%	13%	13%	13%	13,5%	13%
Manor	Coop	Coop	Lidl	Aligro	Lidl	Aligro	Aligro
11.95 fr.	9.95 fr.	13.95 fr.	9.85 fr.	15.60 fr.	14.99 fr.	11.80 fr.	11.50 fr.
Nez élégant; fruits noirs; tabac brun; vif et léger	Bouche pleine; petits fruits rouges; notes kirschées; frais et élégant	Nez discret; pruneaux; notes toastées; souple et léger	Attaque franche; mûres; réglisse; frais et fluide	Nez élégant; cassis; griottes; souple et discret	Attaque souple; notes mentholées; fruits rouges; souple	Bouche vive; notes épicées; fruits rouges; fin	
Tanins marqués; peu ouvert	Pointe d'amertume; manque de matière	Finale astringante; manque de corps	Un peu plat; manque d'identité	Court en bouche; pointe d'acidité	Boisé marqué; finale sécharde	Finale astringante; notes d'amertume	Les deux bouteilles étaient bouchonnées
14.2	14.1	13.1	13.0	12.9	12.5	11.7	PAS NOTÉ

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

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

11/18

ABONNEMENT à Ma Santé

Je m'abonne pour:

1 an (6 parutions): 36 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

détacher ici

La couverture

ASSURANCE ACCIDENTS OCCUPANTS

Elle permet aux assureurs d'engranger de juteux bénéfices. Le total des primes encaissées atteint en effet un montant dix fois supérieur aux prestations versées. Pour les automobilistes, cette couverture est superflue.

Herbert Lanz / seb

Près de 2,4 millions de détenteurs d'une voiture ont souscrit une assurance accidents occupants en Suisse. Comme son nom l'indique, cette police couvre les lésions corporelles de toutes les personnes, conducteur et passagers, qui se trouvent dans le véhicule assuré lors d'un accident.

En règle générale, les prestations sont les suivantes: paiement des frais de traitement et versement d'une petite indemnité journalière en cas d'incapacité de travail. Selon les contrats, un capital forfaitaire, par exemple de quelques dizaines de milliers de francs, est, de surcroît, remis en cas de décès ou d'invalidité.

ELLES SONT INUTILES

La prime dépend de la somme d'assurance choisie et peut atteindre 150 fr. par an. La compagnie Zurich explique que les couvertures passagers sont là pour «compléter les prestations des autres assurances lors d'un sinistre». Mais ont-elles réellement un sens, puisque l'ensemble de la population suisse est obligatoirement couverte par l'assurance accidents? Et sont-elles utiles dès lors que la RC véhicule, obligatoire elle aussi, prend en charge les dommages occasionnés à autrui par le conducteur responsable lors d'un accident, en incluant les frais

médicaux, la perte de gain et le tort moral? La réponse est clairement non!

En réalité, les prestations occupants ne vont que dans de rares occasions au-delà de celles de la RC et de l'assurance accidents. C'est le cas notamment lorsqu'un capital est versé pour invalidité ou décès. Si ces deux aspects vous préoccupent, il vaut toutefois mieux contracter une assurance pour décès ou invalidité distincte, car elle couvrira ces risques de manière globale et pas uniquement pour les accidents de voiture.

LES ASSUREURS S'EN METTENT PLEIN LES POCHE

Les montants versés sur siège indiquent que l'assurance occupants n'est que rarement mise à contribution (*voir infographie*). L'an passé, selon les chiffres provenant de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (Finma), les automobilistes ont ainsi payé 160 millions de francs de primes occupants, alors que les assureurs n'ont remis que 12,5 millions! Les sommes encaissées ont donc été presque treize fois supérieures aux dépenses!

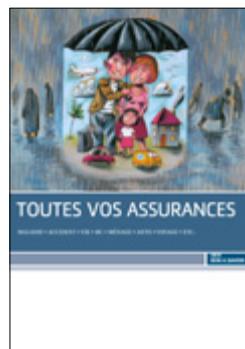
Au total, les compagnies, et surtout Axa, Zurich, Allianz, Helvetia et La Mobilière, ont engrangé près de 1,7 milliard de francs avec leurs couvertures occupants au cours des années

occupants est un juteux business

2007-2018. Durant la même période, elles ont versé quelque 180 millions pour les sinistres, soit environ un dixième seulement! A titre de comparaison, le ratio est de 1.94 fr. encaissé en primes pour 1 fr. versé pour les sinistres avec la RC véhicules.

Aux yeux de Stefan Thurnherr, spécialiste des assurances au sein de la société indépendante de conseils financiers VZ, «ces chiffres montrent clairement que l'assurance occupants est superflue». Les compagnies ne devraient pas «proposer une couverture aussi inutile et dommageable pour leur réputation». Compte tenu des l'insignifiance de indemnités versées, notre interlocuteur conclut que la variante

la plus avantageuse pour le client serait que cette couverture soit incluse gratuitement dans l'assurance RC automobile.

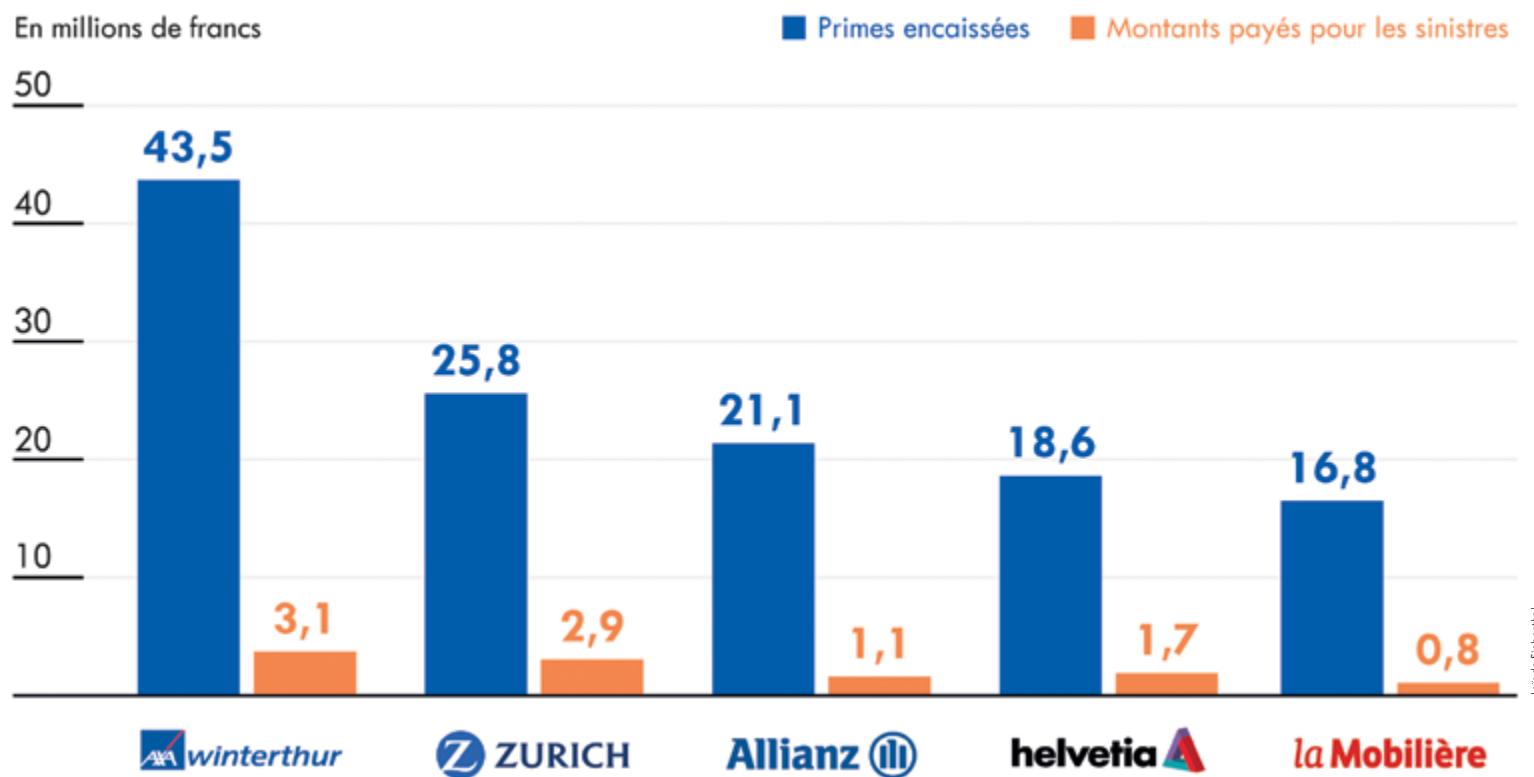


Vous trouverez plus d'infos sur le sujet dans notre livre «Toutes vos assurances» que vous pouvez commander dans la boutique de notre site www.bonasavoir.ch ou en appelant notre service abonnement au 021 310 012 37.



Lightfield Studios, L.

Les cinq plus grands profiteurs de l'assurance accident occupants 2017



Notre engagement pour vous rassurer le plus rapidement possible.



Existe-t-il peut-être une autre thérapie possible dans le cas d'une grave maladie ou suite à un accident ? Grâce à l'accès direct à des spécialistes de renom, qui sont leaders dans leur spécialité, vous bénéficiez d'un deuxième avis fondé. helsana.ch/deuxieme-avis

Il s'agit d'une prestation offerte dans le cadre d'une assurance complémentaire.

Helsana
Engagée pour la vie.

Des produits moins suisses qu'il n'y paraît

PUBLICITÉ De nombreux produits portent une croix suisse ou la mention «Suisse». Cela ne signifie pas pour autant qu'ils proviennent du pays. *Marco Diener / sh*



Politiciens et représentants de l'industrie ont longtemps cherché un moyen de renforcer la protection de la marque «Suisse» et de la fameuse croix blanche sur fond rouge. Ils ont révisé des lois, modifié des ordonnances ou en ont créé de nouvelles. C'est finalement en janvier 2017 qu'est arrivée la nouvelle législation «Swissness», censée enrayer pour de bon les usages frauduleux. La situation n'a malheureusement que peu changé. Du point de vue des consommateurs, la situation reste toujours aussi floue et les abus fréquents. Illustration avec quelques exemples.

LINDT: la plaque *Excellence Caramel à la pointe de sel* est estampillée «Maître chocolatier suisse». Or, son chocolat vient de France. Et

sa pâte de cacao n'a absolument pas été produite en Suisse. Selon Lindt, le tampon «fait référence à la longue tradition suisse du groupe».

KAMBLY: «Spécialités de biscuits suisses», peut-on lire sur l'emballage des flûtes. Les observateurs attentifs remarqueront toutefois que la croix suisse n'apparaît pas dans le logo Kambly. Normal, c'est un produit fabriqué en France, comme l'indique une petite inscription cachée dans la liste des ingrédients. Réaction de Kambly: «Spécialités de biscuits suisses, c'est le nom officiel de notre société».

HERO: les fameux *Berner Rösti*, «avec des pommes de terre suisses» et le label «Suisse Garantie» proviennent en réalité du Liechtenstein.

FLORALP: affublée d'un «Swiss cream», cette crème chantilly vient effectivement de Suisse. Elle est néanmoins mise en bouteille en Italie. «Il n'y a pas d'usine de remplissage de boîtes de conserve en Suisse», se défend l'Organisation sectorielle pour le beurre (OS Beurre), gestionnaire de la marque Floralp.

VALFLORA: le logo et l'adresse d'Elsa, la laiterie Migros établie à Estavayer (FR), ressortent clairement sur la bouteille de crème fouettée Valflora. Mais au dos, on peut aussi lire «fabriqué en Belgique avec de la crème suisse». En d'autres termes, cette crème traverse la moitié de l'Europe, pour être embouteillée en Belgique, avant de revenir dans les rayons en Suisse.

TARTARE: «J'aime le fromage.ch», clame l'emballage de cette mousse de raifort. Une adresse internet suisse qui perd tout son sens, lorsqu'on sait que cet article vient en fait de Pologne. Le fabricant, français, rétorque qu'il n'y a aucun lien entre l'adresse web et l'origine des produits.

DISTRONICS: importateur suisse des appareils ménagers Haier, Distronics propose une gamme «Sailor Swiss Line». Des réfrigérateurs dont la société ne connaît en réalité pas la provenance. «Ils viennent probablement de Chine», écrit-elle.

Donc, celui qui veut être sûr qu'un produit vient de Suisse, a plutôt intérêt à y regarder de très près.



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

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

PAR TÉLÉPHONE
021 310 18 20

PAR ÉCRIT
Bon à Savoir
Service juridique
CP 150
1001 Lausanne

EN LIGNE
Formulaires sur
www.bonasavoir.ch/contact
→ Service juridique

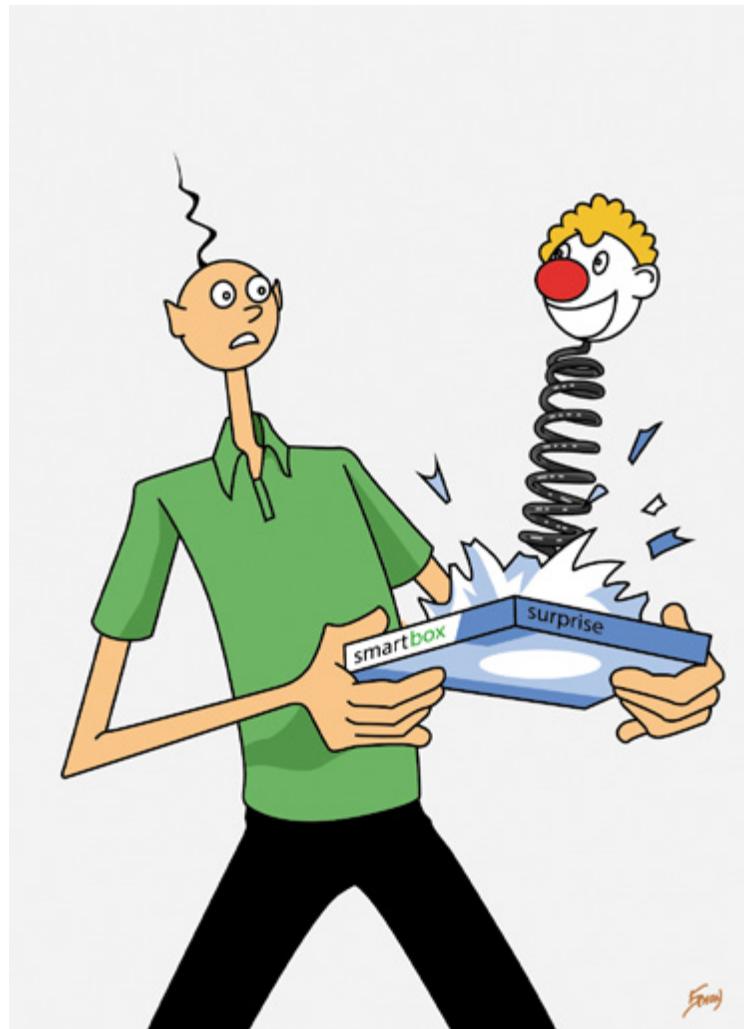
Joindre copie des pièces utiles.

1. Validité fluctuante

ACHATS «J'ai acheté en 2017 un coffret-cadeau Smartbox d'une durée de validité illimitée. Entre-temps, j'ai demandé à le convertir en une autre offre sans prêter garde à sa validité qui n'était que de six mois. Au moment où j'ai voulu l'utiliser, on m'a répondu que le coffret n'était plus valable. C'est quand même un peu limite, non?»

On a effectivement déjà pu constater que les possibilités de prolonger la validité d'une offre étaient extrêmement restreintes, liberté contractuelle oblige. Au final, la décision repose essentiellement sur le bon vouloir de Smartbox, le tout avec la bénédiction de ses conditions générales. Jusque-là, rien n'est contestable.

Votre situation est toutefois un peu plus complexe que celle du simple «oubli» de la date d'échéance. Doit-on considérer que Smartbox aurait dû attirer votre attention sur le fait que le coffret échangé avait une durée de validité plus courte? Ou est-ce qu'il appartient au client d'être attentif à ce genre de choses? A notre avis, un tel raisonnement va à l'encontre de la bonne foi. Car, si le consommateur se doit d'être vigilant, ce devoir trouve ses limites dans ce qu'on peut



raisonnablement attendre du client lambda. La situation étant particulière, on aurait dû attirer votre attention sur le fait que la durée de validité changeait en votre défaveur. Il ne nous

paraît donc pas correct que l'enseigne vous refuse aujourd'hui la conversion de votre bon au seul motif que sa validité est échue.

Kim Vallon

2. Préparer son départ de Suisse

CONTRATS «Je quitte la Suisse définitivement et on m'a dit que cela mettrait fin à tous mes contrats. Est-ce exact?»

De manière générale, non. En effet, les contrats conclus sont effectifs jusqu'à leur résiliation. Dans certains cas, des aménagements sont possibles, mais pas toujours.

Le bail doit être dénoncé par courrier recommandé, soit pour son échéance – si elle tombe au bon moment – soit de manière anticipée. Dans ce dernier cas, qui permet plus de souplesse, le locataire sortant devra trouver un repreneur pour son appartement, sous peine

de devoir continuer de régler le loyer jusqu'à la prochaine échéance du contrat.

Les contrats de téléphonie, de fitness et des autres services sont régis par des conditions générales, qui déterminent les possibilités de résiliation. S'il est parfois possible de mettre fin à un contrat n'importe quand, moyennant indemnité – ce qui est généralement le cas pour la téléphonie – cela peut être impossible dans d'autres cas. Ainsi, si le fitness n'a pas prévu de résiliation hors échéance, les mensualités peuvent être dues jusqu'au bout.

Quant à l'**assurance maladie obligatoire**, elle prend fin lors du départ de Suisse, à

quelques exceptions près, sachant qu'un domicile helvétique est une condition à l'affiliation. En revanche, les autres assurances (complémentaires, ménage, RC, protection juridique, etc.) pourraient poser problème, dans la mesure où elles relèvent du droit privé et que ce sont les conditions générales d'assurance qui s'appliquent.

Il est donc nécessaire de régler chacune des relations contractuelles en cours, étant donné qu'il ne sera pas forcément possible de tout clôturer pour une date donnée, et que, dans certains cas, des frais peuvent être dus.

Barbara Venditti

3. Quand la compagnie s'improvise médecin

AVIATION « L'état de santé de mon mari s'est brusquement dégradé et nous avons dû annuler nos vacances. Pour son billet, nous avons produit un certificat médical de son médecin qui lui interdit de prendre l'avion. Pas suffisant, selon la compagnie, qui exige une preuve que la cause de l'annulation n'est pas due à une maladie préexistante à la réservation du voyage! N'est-ce pas exagéré? »

Dans le domaine de l'aviation civile, en particulier pour ce qui touche aux annulations de billets par le voyageur, ce sont les conditions générales (CG) de la compagnie qui s'appliquent. Un transporteur peut donc, a priori, légitimement prévoir dans ses CG qu'un certificat général n'est pas suffisant pour prétendre au remboursement d'une réservation annulée.

La liberté contractuelle permet certaines entorses à la protection de la vie privée. Mais ces intrusions dans la sphère

intime doivent être limitées. Or, admettre qu'une compagnie puisse contester l'avis d'un médecin pour refuser de rembourser un billet d'avion va, à notre sens, beaucoup trop loin.

Demandez des précisions sur un certificat trop vague, passe encore. Mais il est totalement disproportionné d'exiger tout un historique médical. La compagnie devrait donc se satisfaire du diagnostic du médecin de votre mari pour lui rembourser son billet.

LE JUGE *a dit*

Rente AVS insaisissable

Dans un couple de retraités disposant de revenus mensuels de 9772 fr., l'épouse fait l'objet d'une poursuite. Or, son seul revenu est sa rente AVS, de 1638 fr. par mois. Les autres ressources du couple proviennent des rentes AVS et LPP de Monsieur.

La rente AVS est certes insaisissable. Mais, dans le cas d'espèce, il a été retenu que cela violait l'interdiction de l'abus de droit, car le couple mènerait «grand train» et que la rente de la poursuivie pouvait donc être saisie.

Le Tribunal fédéral n'a pas suivi ce raisonnement. Il a estimé que leurs ressources communes leur permettaient de vivre agréablement, mais sans que cela puisse être assimilé à un train de vie élevé. La rente AVS de la débitrice n'a donc pas à être retenue.

4. Déménagement majoré

LAMAL « Au début d'août, j'ai déménagé de Morges à Lausanne. Mon assurance maladie m'a alors envoyé un relevé de compte avec un supplément à payer intitulé «modification primes août 2018 – décembre 2018». Je pensais que les primes ne pouvaient être augmentées qu'une seule fois par année. Est-ce légal? »

Le montant des primes de l'assurance de base est effectivement revu chaque année. Il est annoncé au début de l'automne par l'Office fédéral de la santé publique. Cela ne signifie pas pour autant que c'est le seul moment dans l'année où vos primes peuvent changer.

L'assurance maladie obligatoire est gérée par des caisses privées. Or, les primes varient d'un canton à l'autre ainsi que d'une région à l'autre dans le même canton. Sans compter qu'elles changent aussi d'un assureur à l'autre, même si les prestations fournies sont identiques, comme le veut la loi sur l'assurance maladie (LaMAL).

Cette situation complexe peut provoquer des situations absurdes, comme celle que vous vivez. Votre déménagement dans une région différente – malgré les quelques kilomètres qui séparent Lausanne de Morges – fait grimper votre prime. Comme c'est un système prévu par la loi, tout est parfaitement légal. *kv*

5. Revoir la répartition des frais de chauffage

PPE «Dans ma PPE, il a été décidé que les frais de chauffage seraient, à l'avenir, pondérés en fonction de la situation des appartements, ce qui nous désavantage par rapport au système précédent. Est-ce légal?»

Oui. L'article 712h al. 1 CC dispose certes que la répartition des charges dans la PPE se fait en fonction des quotes-parts, exprimées en millièmes. Toutefois, cette règle n'est pas impérative et il est possible d'y déroger par une base réglementaire ou par une décision ponctuelle de l'assemblée des propriétaires.

Si la répartition des frais initiale avait été fixée par voie réglementaire, elle peut être modifiée par l'assemblée à la double majorité, à moins que d'autres règles n'aient été fixées pour changer le règlement de la PPE. Il en va de même s'il s'agit d'introduire la pondération dans le règlement lorsque rien n'était prévu au départ.

Dans la mesure où la décision a été prise régulièrement, c'est-à-dire portée à l'ordre du jour, puis adoptée à la double majorité ou à la majorité requise, les propriétaires minoritaires n'ont guère de moyens de s'y opposer. Ce n'est que dans les cas où la décision ne respecte pas les règles formelles, ou alors qu'elle viole gravement les règles fondamentales de la propriété par étage ou d'autres normes de base qu'une décision peut être nulle ou annulable, et ce devant le juge.

A part dans de tels cas, le propriétaire minorisé ne peut guère recourir contre les décisions valablement prises au motif qu'elles ne lui conviennent pas.

Arrêt 5A 926/2017

Piéton imprudent

PIÉTON IMPUNIS

Un automobiliste a percuté un piéton, qui a subi une commotion et diverses contusions. Il a été condamné à une amende de 600 fr. pour refus de priorité sur un passage pour piétons.

En réalité, c'est à 6,5 m des fameuses bandes jaunes que le promeneur, qui écoutait de la musique avec un casque, s'est élancé sur la route, sans regarder vers la gauche.

La Haute Cour a retenu que l'automobiliste, qui roulait à une vitesse adaptée, ne pouvait pas prévoir le comportement du piéton. Il n'avait donc pas de raison de freiner préventivement plusieurs mètres avant le passage, alors que le promeneur marchait sur le trottoir.

Le comportement inattendu et fautif du piéton a donc libéré l'automobiliste de l'amende infligée en premier lieu.

Arrêt 6B 1294/2017

L'art de bien mixer

MIXEURS Des smoothies et des soupes sans grumeau? Seule la moitié des appareils sélectionnés a relevé le défi avec succès. Lukas Bertschi / sh

Etre capable de réduire en purée les légumes et les fruits. Voilà ce que l'on attend d'un mixeur. Curieux de savoir quels modèles remplissent cette mission, nous avons confié dix appareils à un laboratoire. Trois points ont été analysés: efficacité, maniabilité et durabilité (*lire «Les critères du test»*).

Premier de sa catégorie, l'*Avance Collection Pro Mix* de Philips a fait les meilleures purées de fruits et de légumes. Ses smoothies étaient fins et crémeux, et le persil parfaitement haché. Il s'est aussi révélé être le plus facile à manier. Disponible pour un peu moins de 100 fr., il est le deuxième moins cher des appareils spéciaux. Son seul défaut: il fonctionne plus lentement que d'autres.

DES DÉCEPTIONS ET UNE EXCEPTION

A l'autre bout du classement, on trouve le *Blend & Chop 600 Pro* de Mio Star. Un piètre résultat qu'il doit notamment au fait qu'il a surchauffé après 32 cycles d'affilée, contre 100 pour tous

ses concurrents. Bamix, dont la société suisse fabrique des mixeurs depuis 1954, n'a pas brillé non plus: son *Deluxe M 200* a produit des smoothies grumeleux et une mayonnaise qui a rapidement perdu son homogénéité.

Grande déception également du côté des mixeurs simples. Trois des cinq appareils testés finissent avec une note insatisfaisante. Les modèles de Koenig, Satrap et Primotecq n'ont même pas réussi à faire une soupe onctueuse. Leurs smoothies sont restés fibreux et regorgaient de morceaux de fruits. Et leur mayonnaise s'est, elle aussi, vite séparée.

Seul le *MSM 24100* de Bosch se distingue dans cette catégorie. Mise à part les smoothies, dans lesquels il restait quelques morceaux d'amandes, il a obtenu un sans-faute au test pratique. Sur le critère de la maniabilité, il ne lui manquait qu'un dixième de note pour décrocher une bonne appréciation. Une performance d'autant plus intéressante qu'il est l'appareil le moins cher de notre sélection.

DES INFORMATIONS CONTRADICTOIRES

Durant le test, les experts ont suivi les instructions des fabricants à la lettre, notamment au sujet du temps nécessaire pour mixer les divers ingrédients. Ces indications ne sont malheureusement pas toujours correctes. C'est, en tous les cas, ce qui a été observé pour les trois modèles simples, jugés «insatisfaisants».

Selon son manuel d'utilisation, le *Rod SBM 1* de Satrap demanderait 15 secondes pour faire un bon mélange. Selon Coop, il s'agirait plutôt de 25 à 35 secondes. Idem pour le *SM 300* de Primotecq. Son mode d'emploi indique 30 secondes, alors qu'il faudrait, selon Fust, une bonne minute pour faire de la purée. Quant au *Steel Line*, Koenig souligne que 30 secondes, c'est largement trop court. Il ne s'étonne donc pas des résultats obtenus. Et précise qu'il suffit de laisser refroidir l'appareil, avant de reprendre le brassage pour obtenir une bonne purée.



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:

téléchargez l'application

«Les tests de Bon à Savoir»

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

MARQUE

Désignation	PHILIPS	BRAUN	KENWOOD	BAMIX	MIO STAR
Acheté chez	MQ 725	Triblade HDP 408	Deluxe M 200	Blend & Chop 600 Pro	
Prix payé	99.80 fr.	119 fr.	129.30 fr.	199 fr.	59.90 fr.
1. Transformation des aliments	45%				
→ Soupe	40%	5.8	6.0	5.5	5.5
→ Smoothie aux épinards	15%	5.8	5.5	6.0	5.3
→ Smoothie avec fruits surgelés et amandes	10%	5.3	5.5	5.3	2.8
→ Noix émiettées	10%	5.3	3.3	4.5	4.0
→ Persil haché	10%	5.5	5.0	5.5	3.0
→ Crème battue	10%	4.8	5.2	5.4	4.8
→ Mayonnaise	5%	5.5	6.0	5.5	2.5
2. Maniement	35%	4.8	4.7	3.8	4.6
3. Solidité	15%	6.0	6.0	6.0	1.0
4. Contenance	5%	5.0	5.0	4.5	4.0
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.4 ☀ ☀	5.2 ☀ ☀	4.9 ☀ ☀	4.7 ☀	3.5⁽¹⁾ ☉



Si la note est identique, classement selon le prix. ⁽¹⁾ Dévaluation de 0.5 point pour l'échec au test d'endurance.
Egalement disponible chez ⁽³⁾ Interdiscount et Manor; ⁽⁴⁾ Coop; ⁽⁵⁾ Migros.

Test réalisé en partenariat avec saldo.



En détail

Les critères du test

Le Laboratoire Applitest (D) a évalué cinq mixeurs basiques et cinq modèles dotés d'accessoires. Il a passé en revue les points suivants.

Test pratique

L'appareil permet-il de faire une bonne mayonnaise? Quid des smoothies et des soupes? Les experts ont également testé la capacité des cinq modèles spéciaux à hacher du persil et des noix ainsi qu'à fouetter de la crème. Ils ont ensuite évalué le temps nécessaire à chaque préparation, de même que la consistance des produits finis. Toutes les recettes ont été réalisées conformément aux instructions des fabricants.

Facilité d'utilisation

Le bouton de marche est-il bien situé? L'appareil se démonte-t-il et se remonte-t-il aisément? Est-il facile à entretenir? Dans quelle mesure vibre-t-il? Tient-il bien en main?

Durabilité

Mixer un mélange d'eau et de sciure – pour simuler la consistance d'une omelette – pendant une minute, faire une pause d'une minute, puis reprendre. Telle est l'épreuve à laquelle chaque appareil a été soumis cinq fois d'affilée, avant d'être arrêté pendant dix minutes. Au total, chaque mixeur a dû réaliser 100 cycles, avant que les experts ne mesurent leur température.

Duel

Mixeur ou batteur?

Généralement moins chers que les mixeurs, les batteurs sont souvent tout aussi pratiques, voire plus performants. C'est en tout cas ce qu'a révélé un test paru en avril dans le magazine *K-Tipp* (7/2018). Deux modèles étaient sortis du lot: le Intertronic Handmixer 300 W II, vendu chez Interdiscount (19.95 fr.) et le Turmix CX 500 acheté chez brack.ch (69 fr.). Parmi les appareils dotés d'un accessoire pour réduire en purée, le Prima Vista de Landi (32.90 fr.) et le Primotecq HM 723 de Fust (39.90 fr.) avaient obtenu l'appréciation «bon». A noter toutefois que, contrairement aux mixeurs, les batteurs ne sont pas conçus pour hacher des denrées dures comme les noix ou les amandes.



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

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

MARQUE

Désignation	BOSCH	INTERTRONIC	SATRAP	KOENIG	PRIMOTECQ
Acheté chez					
Prix payé					
1. Préparation des aliments 45%					
→ Soupe	5.5	4.9	2.5	3.2	3.2
→ Smoothie aux épinards	6.0	5.8	2.5	2.8	3.3
→ Smoothie avec fruits surgelés et amandes	5.0	5.5	2.5	4.5	2.5
→ Mayonnaise	4.5	2.5	2.5	2.5	2.5
	5.5	4.0	2.5	3.8	5.0
2. Maniement 35%	4.7	3.7	4.5	3.7	4.0
3. Solidité 15%	6.0	5.0	6.0	6.0	4.0
4. Contenance 5%	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.3 ☺☺	4.4 ☺	3.8 ☹	3.8 ☹	3.6 ☹

Si la note est identique, classement selon le prix.

Egalement disponible chez ^[3] M-Electronics; ^[4] Interdiscount.

Mixeur simple



srf

Test réalisé en partenariat avec saldo.

Assurance FNAC: réfléchir avant de signer

MULTIMEDIA La police multimedia rembourse la casse et ristourne 30 fr. sur le prix d'achat. Sur la durée, elle coûte parfois plus cher que l'appareil lui-même. *Claire Houriet Rime*

Les lecteurs de *Bon à Savoir* sont-ils naïfs? Leurs témoignages se suivent et se ressemblent. «Au rayon multimedia de la FNAC, le vendeur m'a proposé une réduction de 30 fr. sur le prix d'achat d'écouteurs à 240 fr. à condition de souscrire à deux assurances SFAM pour être remboursé en cas de casse, de vol, de perte et de dégâts dus à l'oxydation. La première au prix de 17.90 fr. par mois, pour le casque, et la seconde, pour un iPhone que je possède depuis longtemps», témoigne Pascal Miéville (*voir photo*), qui décrit s'être senti «obligé» de signer.

«Ma mère a contracté, sans s'en rendre compte, deux assurances coûtant 327 fr., la première année, et 381 fr. par la suite pour

un smartphone payé 476.10 fr.» renchérit une autre lectrice. «Au prétexte d'un rabais de 30 fr., le vendeur obtient notre IBAN et fait signer des papiers», relève de son côté Pierre Gilli qui juge le procédé «habile et sournois».

L'assurance couvre les dommages ignorés par la garantie fabricant. Elle peut être résiliée sur demande dans les 30 jours, mais doit être contractée le jour de l'achat pour bénéficier de l'offre «bienvenue» de 30 fr. Nos lecteurs ont donné leur feu vert et décliné leur numéro IBAN avant de recevoir le contrat à signer. Difficile de le lire sur place: ce n'est qu'une fois à la maison, qu'ils ont compris s'être engagés sur la durée. Ils ont pu résilier l'assurance mais

gardent l'impression d'avoir été dépassés par les événements.

«On ne devrait jamais signer un document sans l'avoir lu», rétorquent Ivana Thuillier, responsable des ventes chez Europ Assistance, garante de la couverture d'assurance distribuée par SFAM à la FNAC, et Jérémie Nieckowski, porte-parole du distributeur. «Les plaquettes décrivant le produit et les conditions générales de l'assurance sont à la disposition des personnes avant, au moment de la souscription et après», insiste Jérémie Nieckowski.

Sur le plan légal, nos lecteurs ne peuvent s'en prendre qu'à eux-mêmes: ils ont signé un formulaire avec contrat d'assurance et autorisation de débit direct. Sur



le plan commercial, le scénario manque d'élégance. Pour faire vos emplettes de Noël à la FNAC, emportez vos lunettes et un pliant, au cas où...

Publicité



JETTE UN ŒIL

Découvrez Denner d'un nouvel œil. Le look de nos succursales réaménagées est aussi frais que l'offre qu'on y trouve: fruits et légumes d'arrivée quotidien, pain sortant du four, viande de qualité et fromages de choix. Seuls les prix avantageux n'ont pas changé.

Fraîcheur. Meilleur. Saveur. **DENNER**

10?

Les complémentaires ne sont pas la base

ASSURANCE MALADIE

L'assurance maladie de base et les complémentaires santé suivent des régimes différents. Ces systèmes proches coexistent sans être identiques et sont souvent source de confusion.

Silvia Diaz

1. Quelle est la différence entre assurance de base et complémentaire?

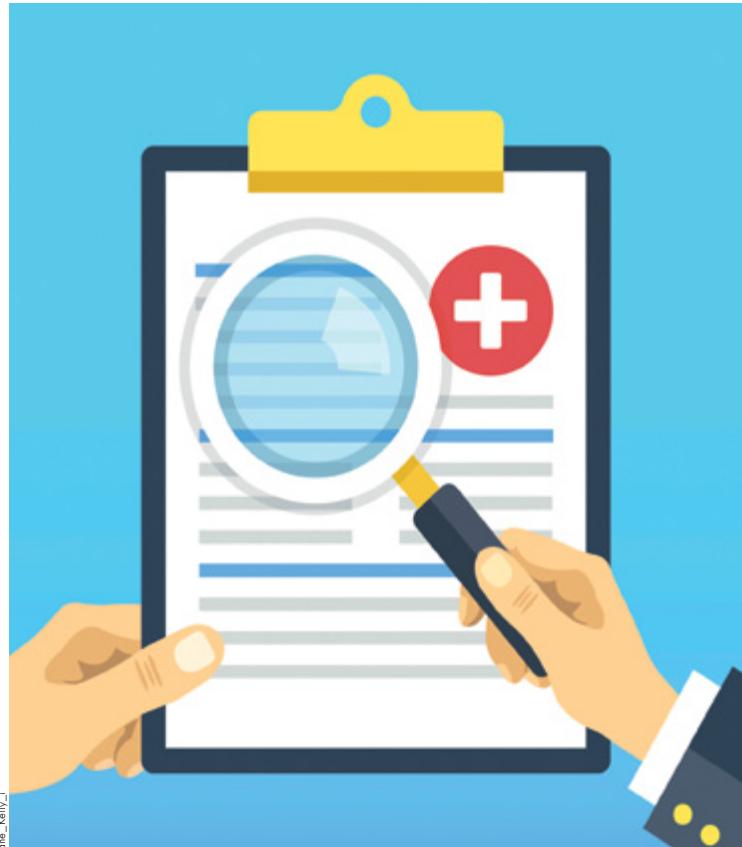
Elles ne dépendent pas des mêmes lois. L'assurance maladie de base est régie par la LAMal. Hormis quelques rares exceptions, elle est obligatoire pour tous les résidents en Suisse, qui doivent être acceptés par les caisses sans réserve et quelques que soient leur âge et leur état de santé. Les complémentaires sont réglementées par la loi sur le contrat d'assurance (LCA) et relèvent du droit privé: assureurs et assurés sont libres de conclure ce genre de police pour couvrir des soins ou des prestations qui ne sont pas pris en charge par la base.

2. Les délais de résiliation sont-ils les mêmes dans les deux cas?

Non. La LAMal fixe précisément les délais de résiliation qui sont les mêmes dans toutes les caisses. De son côté, la LCA ne précise rien. C'est donc au contrat qu'il faut se référer pour mettre fin à son assurance. Les termes et les préavis de résiliation peuvent varier d'un produit à l'autre.

3. A la suite de la visite d'un courtier à mon domicile hier, j'ai signé une proposition d'assurance pour une complémentaire santé. Puis-je annuler ma demande?

Non. Si la caisse accepte la proposition signée dans un délai de qua-



torze jours – ou un mois en cas de demande d'examen médical –, le contrat est conclu. Il ne pourra être résilié que pour son échéance ou à la suite d'un sinistre.

4. Qu'est-ce qu'un questionnaire de santé?

L'assureur privé peut choisir avec qui il souhaite conclure un contrat. Il exige, la plupart du temps, que le candidat remplisse un questionnaire de santé qui indique ses antécédents médicaux avant d'accepter de le couvrir. Ce document doit être rempli avec le plus grand soin. S'il n'est pas conforme à la réalité (même à la suite d'une étourderie), la caisse pourra résilier le contrat pour réticence et refuser de couvrir les soins assurés.

5. J'ai demandé à souscrire une assurance semi-privée pour l'hospitalisation. Elle m'a été refusée,

alors que j'estime être globalement en bonne santé. Puis-je contester cette décision?

Non. Les couvertures privées sont régies par le principe de la liberté contractuelle. Une caisse peut refuser une proposition, même si les raisons du refus paraissent futile ou injustes.

6. Existe-t-il une loi qui définit exhaustivement ce qu'une assurance maladie complémentaire doit prendre en charge?

Non. Contrairement à la LAMal et à ses ordonnances, la LCA ne dispose d'aucune liste de prestations obligatoirement remboursées. C'est donc les conditions générales de chaque police qui font foi pour déterminer l'étendue d'une couverture privée.

7. Mon assurance privée peut-elle m'imposer des

réserves sans limitation de durée dans la prise en charge de certaines prestations?

La démarche n'est pas illégale pour autant que le contrat de base le prévoit expressément. Mais, si la compagnie vous accepte avec des réserves, vous n'êtes pas obligé de conclure cette police.

8. Mes complémentaires sont souscrites auprès de la même compagnie qui me couvre pour la LAMal. Peut-elle résilier mes polices privées si je contracte la base chez un concurrent, l'année prochaine?

Non, la loi l'interdit. Lors d'un changement, l'ancien assureur ne peut contraindre l'assuré à résilier également les couvertures complémentaires conclues auprès de lui.

9. Les complémentaires santé peuvent-elles me rembourser la franchise déboursée pour mon assurance maladie de base?

Non. Selon l'article 64 al. 8 LAMal, la participation aux coûts ne peut être prise en charge ni par une caisse maladie ni par une institution d'assurance privée. Il est également interdit aux associations, aux fondations ou à d'autres institutions de prévoir la prise en charge de ces coûts.

10. Je ne suis pas d'accord avec une décision de mon assurance complémentaire maladie. Comment procéder?

Si aucun accord ne peut être trouvé, l'assuré doit, en dernier recours, s'en remettre au juge. Au préalable, il est cependant possible d'adresser gratuitement une demande au médiateur de l'assurance maladie, qui cherchera à trouver un terrain d'entente entre les protagonistes*.

*Office de médiation de l'assurance maladie,
www.om-kv.ch, tél. 041 226 10 11

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



Edition
2018
actualisée

<input type="checkbox"/> Gardez la ligne!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide des successions	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Comment déclarer ses impôts	ÉPUISÉ
<input type="checkbox"/> La famille et ses droits	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Toutes vos assurances	37.50 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 couple devant la loi	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Je deviens propriétaire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Les trois piliers	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Préparez votre retraite	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vos droits au travail	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Au secours, j'ai des dettes!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> L'automobiliste face à la loi	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Poisons quotidiens	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le vin pratique	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"/> Bonne nuit!	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 _____

11/18

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

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

ABONNEMENT à Bon à Savoir

Je m'abonne pour:

- 1 an** (11 parutions): **39.50 fr.**
- 2 ans** (22 parutions): **74.00 fr.**

JE M'ABONNE

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

Les fameux «frais 106 CO» des sociétés de recouvrement

POURSUITES Les maisons de recouvrement envoient régulièrement des factures à leurs débiteurs en y ajoutant des frais pour dommage supplémentaire. Ces frais doivent-ils vraiment être payés?

Sophie-Emilia Steinauer

Lorsqu'il y a un retard dans le paiement d'une dette, le créancier est en droit de demander une compensation financière si cela lui cause un dommage. C'est ce que prévoit l'article 106 du Code des obligations. Sur cette base, les sociétés de recouvrement s'en donnent à cœur joie: elles tentent par tous les moyens de réclamer le maximum possible aux personnes endettées.

Dans les faits, il n'existe pas de loi qui interdit aux sociétés de recouvrement d'ajouter des frais supplémentaires. Le Tribunal fédéral ne s'est pas non plus prononcé précisément sur la question. Il est donc difficile de dégager des principes clairs qui régissent cette pratique douteuse. Ce constat a poussé le sénateur Raphaël Comte (PLR/NE) à déposer, le 15 juin 2012, un postulat intitulé «Encadrement des maisons de recouvrement». Sur cette base, le Conseil fédéral a sorti un rapport qui précise notamment les situations où des frais peuvent être mis à la charge du débiteur, selon l'art. 106 CO.

Nous avons tenté de tirer quelques principes généraux qui encadrent les agissements contestables de ces sociétés.

1. La loi estime que le créancier qui veut réclamer un montant supplémentaire pour des dommages sous le couvert de l'article 106 CO, doit impérativement établir l'étenue de ceux-ci, preuves à l'appui. Cette condition fait souvent défaut pour les demandes en paiement des sociétés de recouvrement. S'il n'y a pas de preuve du dommage, il n'y a donc aucune raison de payer de tels frais.

2. La société qui réclame un dommage doit prouver que celui-ci est



supérieur à l'intérêt moratoire légal – perçu en cas de retard de paiement – de 5% par an.

3. Une société qui réclame de l'argent ne peut pas ajouter à la fois les intérêts moratoires et les dommages selon l'article 106 CO. C'est soit les uns, soit les autres.

4. Il faut, en outre, que le créancier qui réclame le paiement de la dette prouve que c'est précisément en raison du non-paiement qu'il a subi un dommage (lien de causalité). Si ce dernier n'a rien à voir avec le retard de paiement, ces frais supplémentaires ne sont pas dus.

5. Il arrive que la société de recouvrement rachète la dette au créancier initial. Cela veut dire qu'elle se substitue entièrement à celui-ci. Dans ce cas, elle devient créancière principale et ne peut ajouter des

frais pour dommage dans le but de récupérer sa propre créance.

6. En règle générale, lorsque le créancier principal est une personne morale (société, entreprise, etc.), il n'a pas forcément besoin d'une maison extérieure pour encaisser une créance. Aussi, les frais réclamés par la société de recouvrement ne sont pas dus.

7. Le créancier a l'obligation de limiter le dommage. Il ne peut donc pas rajouter des frais inutiles (recherche de solvabilité, etc.).

8. Les procédures menées devant les Offices des poursuites et faillites (commandement de payer, requête de mainlevée, etc.) ne justifient par la prévention d'honoraires pour la société de recouvrement. Car, conformément à l'article 27 al. 3 de la loi fédérale sur la poursuite pour

dettes et la faillite (LP), «les frais de représentation ne peuvent être mis à la charge du débiteur» dans la procédure de poursuite. La société de recouvrement qui se contente d'envoyer un commandement de payer et de requérir la continuation de la poursuite ne peut pas rajouter de frais supplémentaires pour son travail.

9. En général, le recouvrement avant poursuite (courriers, rappels etc.) peut également se dérouler sans l'aide d'une maison spécialisée. Là encore, aucun frais ne devraient être imputés au débiteur si la représentation par un tiers n'était pas nécessaire.

Pour savoir comment réagir face à une facture ou à une dette, consulter notre outil sur bonasavoir.ch

- Outils & Calculateurs ➤ Droit
- Factures, poursuites: que faire?

NUL BESOIN DE RESSUSCITER POUR FAIRE LE BIEN APRÈS VOTRE MORT.

N'oubliez pas les organisations caritatives dans votre testament.

Une campagne menée notamment par: Action de Carême, Greenpeace Suisse, Armée du Salut, Comité international de la Croix-Rouge (CICR), SBS Bibliothèque suisse pour personnes aveugles, malvoyantes et empêchées de lire, Fondation suisse pour paraplégiques, Fondation Village d'enfants Pestalozzi, Fondation SOS Villages d'Enfants Suisse

myhappyend.org

Mon testament pour un monde meilleur.

Clés perdues?
BON À SAVOIR vous les renvoie



• simple & sûr

• 10 ans de garantie

• pour seulement 28 fr.

Commande sur bonasavoir.ch → Boutique

Ing.dipl.
FUST

Et ça fonctionne.

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



PAYEZ
AVEC DES
SUPERPOINTS

Valable jusqu'au
4.11.18

Appareils
électroménagers
et multimedia

Avec la simple formule de conversion

**100 superpoints
= 1 franc**

vous pouvez payer avec vos superpoints à toutes les caisses des 150 succursales Fust dans toute la Suisse.

Votre spécialiste pour tous les appareils électroménagers



199.-

au lieu de 249.-

-50.-

Pour espaces jusqu'à
50 m² / 125 m²

Exclusivité
FUST

BONECO W 200
Purificateur d'air

- Réservoir d'eau de 4,5 litres
- Bruit au fonctionnement 30-44 dB(A)
- Design exceptionnel pour votre intérieur No art. 640299

39.90

Garantie petit prix



Vainqueur du test
de Kassensturz 28.8.2018

Coupe très précise



229.90

au lieu de 279.90

-50.-

Chaleur inférieure
commutable

Vainqueur au
test Kassensturz
02/2018

799.-

statt 999.-

-200.-



CHIP
Testsieger

Impressionnant à l'opérat-

ion et à la maniabilité

Un robot aspirateur facile à utiliser

CHIPTESTSIEGER

Navigue indépen-
damment sur des
sols durs et tapis et
ajuste la puissance
d'aspiration

iRobot Roomba 980
Aspirateur-robot

- Jusqu'à 10x plus de puissance d'aspiration No art. 315119

Sold Table Grill 5 in 1

Four à raclettes multifonctions

- Pour raclettes, gril de table, mini-wok, crêpes ou mini-pizzas
- Plaque à gril utilisable des 2 côtés No art. 660240



Emilianoedouki_1

De la pub sur WhatsApp en 2019

Dès l'année prochaine, des annonces publicitaires apparaîtront sur la messagerie instantanée. Elles s'immisceront dans les *status* de ses utilisateurs. Mark Zuckerberg, à la tête de l'application depuis 2014, souhaite ainsi renabiliser son service grâce à un système de monétisation de contenu. Tout comme il l'a déjà fait avec Messenger. Pour autant, WhatsApp ne prévoit pas d'afficher de la réclame directement dans la boîte de réception de ses utilisateurs. Du moins, pas pour l'instant. *hk*

POSTFINANCE TAXERA AUSSI LES RICHES

Fini les traitements de faveur accordés par le géant jaune aux comptes bien garnis. A partir du 1^{er} janvier 2019, tout le monde sera traité sur un pied d'égalité. Alors que les comptes privés dont le solde dépasse 7500 fr. sont actuellement gérés gratuitement, PostFinance facturera désormais 5 fr. par mois. Dans le secteur privé, cette pratique est dans l'air du temps, puisque Crédit Suisse applique le même tarif pour cette prestation. UBS facture, de son côté, 7 fr. (5 fr. à partir de 100 000 fr. sur le compte), BCV 3.50 fr. pour la formule équivalente et Raiffeisen Lausanne, 5 fr. *chr*



superminicry_1

Doucement... les algues

Dotées de mille vertus nutritives, sans parler de leur pouvoir antioxydant, les algues marines se déclinent sous toutes les formes: fraîches, séchées ou en complément alimentaire. En France, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) met pourtant le holà: les algues brunes laminaires *Laminaria spp* et *Saccharina spp* ainsi que l'algue rouge *Gracilaria* verrueuse sont particulièrement riches en iode, ce qui n'est pas idéal pour le fonctionnement de la glande thyroïde, du cœur ou des reins. Cette teneur varie selon le procédé de production et de préparation. Toujours est-il que les personnes présentant un risque à ce niveau, de même que les femmes enceintes ou allaitantes, devraient éviter d'en consommer. *chr*



FABIENNE PAIE LA NOTE

«Quand un volet claque sur un pot de fleurs et le projette sur la vitre au point de la faire voler en éclats, qui paie la note?» s'interroge une lectrice, locataire d'un appartement dans le Jura bernois. La réponse est... dans le vent. Si celui-ci souffle à plus de 75 km/h, on parle alors de «bourrasque», et c'est l'assurance du bâtiment contractée par le propriétaire qui passe à la caisse. Dans le cas contraire, c'est le locataire qui est responsable des dégâts. Or, l'incident a eu lieu le 24 septembre dernier, alors que la tempête *Fabienne* faisait souffler des rafales atteignant 90 km/h sur le Plateau suisse selon le site alarmemeteo.ch. Notre lectrice ne devra donc rien payer. *chr*

Prévoyance: la fiabilité avant les rentiers

Selon quels critères les courtiers choisissent-ils les institutions collectives pour leur confier les cotisations du 2^e pilier d'une entreprise? Un sondage de Swiss Broker Panel révèle que plus de quatre sur cinq regardent d'abord le degré de couverture. Ce chiffre indique la capacité de la caisse de pension à faire face à ses obligations, telles que le versement des rentes. Les deux tiers s'intéressent à sa fiabilité, la moitié aux coûts administratifs ou d'assurance. Le taux de conversion, qui détermine le montant de la rente par rapport au capital de retraite, n'entre en jeu que pour 43% d'entre eux! Et 30% seulement s'intéressent à la philosophie des placements... *chr*

Le bikini comme juge de paix

EPILATEURS La plupart des appareils font bien leur job sur les jambes. En revanche, le bikini et les aisselles leur rendent la vie dure, voire impossible.

Lukas Bertschi / hk



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

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

MARQUE	
Désignation	
Acheté chez	
Prix payé	
Minutes d'autonomie	
Jambes	35%⁽¹⁾
Résultat d'épilation	70% ⁽²⁾
Douleur/irritation cutanée	30% ⁽²⁾
Aisselles	25%⁽¹⁾
Résultat d'épilation	70% ⁽²⁾
Douleur/irritation cutanée	30% ⁽²⁾
Zone du bikini	25%⁽¹⁾
Résultat d'épilation	70% ⁽²⁾
Douleur/irritation cutanée	30% ⁽²⁾
Maniement	15%⁽¹⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

⁽³⁾ Si la note du résultat des jambes, les aisselles et la zone du



BRAUN

Silk-épil 9 9-561
Wet & Dry epilator

nettoshop.ch

99.75 fr.

91

5.3

5.4

5.2

5.1

5.4

4.3

5.0

5.2

4.5

5.4

BRAUN

Silk-épil 5 5780
Legs, body & face

fust.ch

90.90 fr.

—

5.3

5.3

5.4

4.9

5.1

4.5

4.9

5.0

4.8

5.3

PANASONIC

ES-ED96-3

galaxus.ch

84.80 fr.

93

5.3

5.3

5.3

4.8

5.0

4.3

4.7

4.7

4.6

5.3

5.2 ☀+

5.1 ☀+

5.0 ☀+

S'il existe différentes manières de combattre les poils (cire, laser, rasoir, crème dépilatoire), les épilateurs sont particulièrement appréciés. Contrairement aux rasoirs, ils arrachent l'indésirable à la racine, ce qui assure une repousse moins rapide.

En collaboration avec l'émission allemande *Kassensturz*, nous avons examiné huit d'entre eux, coûtant entre 25 fr. et 91 fr. Douze femmes les ont mis à l'épreuve sur trois parties de leurs corps: les jambes, les aisselles et la zone du bikini. Leur efficacité, leur maniement et les douleurs provoquées ont été évalués (*lire encadré*).

EFFICACES SUR LES JAMBES

Les deux produits Braun arrivent en tête du classement. Ce sont les seuls à avoir suffisamment bien arraché les poils sur toutes les parties du corps. Le gagnant du test *Silk-épil 9 9-561 Wet & Dry epilator* a obtenu un résultat global légèrement supérieur à celui de son petit frère le *Silk-épil 5 5780 Legs, body & face*. Ce dernier a toutefois causé un peu moins d'irritation. Sur les jambes, la plupart des modèles remplissent leur contrat: les poils sont retirés rigoureusement et sans grande souffrance.

Sous les aisselles et dans la zone du bikini, cela se complique. La douleur ressentie est plus grande. En termes d'efficacité, la majorité des appareils ne dépasse pas la mention «satisfaisant».

LE BON MARCHÉ EST TROP CHER

Le Wizzit termine dernier du palmarès, loin derrière ses concurrents. A 25 fr., il est le moins cher, mais aussi le moins efficace. Toutes les femmes qui l'ont testé ont dû interrompre son application, car il n'accrochait pas suffisamment le poil. Sa version plus récente baptisée *Titanium*, pour ses lames en titane, a également été examinée avec un résultat guère plus convaincant.

Comme le Wizzit, le *Double-Epilierer* de Trisa, deuxième moins cher du test (45 fr.), a lui aussi été abandonné par les testeuses. La raison? Son mauvais contact avec la peau qui rendait l'épilation impossible sous les aisselles et sur le bikini.

En réaction à notre test, Beurer prétend que l'efficacité de son modèle s'améliore à mesure que le produit est utilisé. Philips et Trisa affirment que leurs modèles ont été améliorés entre-temps. Toujours est-il que les appareils testés sont encore disponibles sur le marché.

En détail

Les critères du test

Le Laboratoire SLG à Hartmannsdorf (D) a évalué huit épilateurs selon les critères suivants.

1. Résultat de l'épilation

Les appareils ont été testés à sec sur douze femmes. Les experts ont contrôlé les racines des poils trois à cinq jours après l'épilation. Ils ont ainsi pu déterminer s'ils étaient seulement coupés ou complètement retirés.

2. Douleur/irritation cutanée

Pour s'assurer que la peau était sèche et exempte de toute crème/lotion, les zones à épiler (jambes, bikini et aisselles) ont été lavées avec du savon une heure avant l'opération. Entre chaque test, les poils ont pu repousser pendant deux semaines et demie.

3. Maniement

Est-ce que l'appareil se laisse bien diriger? Glisse-t-il facilement sur la peau? L'interrupteur est-il bien placé?

Le laboratoire en a profité pour mesurer l'autonomie des épilateurs. Celle du Wizzit, qui fonctionne avec des piles, a également été examinée. Pour cette épreuve, les appareils ont été réglés sur la vitesse la plus rapide.



PHILIPS	BABYLISS	BEURER	TRISA	WIZZIT
Epilierer Satinelle Advanced BRE610/00	Perfectliss G804E	HL70	Double – Epilierer – 2000	Epilierer
brack.ch 54.85 fr. 126	brack.ch 64 fr. –	nettoshop.ch 66.70 fr. 115	mediamarkt.ch 44.95 fr. 87	mediamarkt.ch 24.95 fr. 154 (fonctionne sur piles)
4.9	4.9	4.5	4.9	2.0⁽³⁾
4.7	4.8	4.2	4.7	2.0
5.2	5.2	5.2	5.3	5.5
4.5	4.5	4.4	3.9	2.0⁽³⁾
4.6	4.6	4.3	3.9	2.0
4.3	4.4	4.7	4.7	5.0
4.6	4.5	4.4	3.8	2.0⁽³⁾
4.6	4.6	4.2	3.8	2.0
4.5	4.3	4.7	4.5	5.1
5.0	5.2	4.7	4.4	4.5
4.7	4.7	4.5	4.3	2.4

maillot est insuffisant, la note globale ne peut pas être plus élevée.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

TÉLÉVISEURS 102 CM/109 CM

Le passage à l'heure d'hiver prolonge les soirées télé: pas étonnant que les ventes de téléviseurs cartonnent en fin d'année. Le magazine allemand *Test* a comparé la qualité d'image et de son ainsi que la convivialité, la polyvalence et la consommation de seize modèles récents. Le LG 43UK6300, qui est aussi le meilleur marché, ressort en tête de la catégorie des écrans entre 102 cm et 109 cm de diagonale. Les experts ont notamment apprécié la qualité des images à mouvements rapides lors des émissions sportives. Il est talonné par le Panasonic TX-40FXW724 qui, avec son grand angle de vision, convient bien aux familles nombreuses. A noter que Samsung, leader dans ce domaine, n'avait pas encore sorti ses modèles au moment de cette sélection. *chr*
Test (10/18), test.de

VESTES SOFT SHELL

Rien de tel qu'une couche extérieure déperlante doublée de laine polaire pour affronter les caprices de la montagne durant la saison froide. Parmi les neuf vestes soft shell pour hommes et femmes testées par *Outdoor Magazine*, quatre ont séduit les randonneurs. Ils ont particulièrement apprécié la grande liberté de mouvements et l'évacuation de la transpiration optimale de l'anorak Arc'teryx *Gamma MX Hoody*. Ce modèle éprouvé et polyvalent permet aussi de marcher une heure sous la pluie sans être mouillé. Les constitutions peu frileuses opteront pour la veste Mammut *Eisfeld Light*, efficace quand il bruine, mais qui ne protège pas des grosses averses. C'est également le cas des modèles The North Face *Ventrix Hoodie* et BlackYak *Yakutian*, qui se distinguent par une épaisse doublure, idéale quand la température descend au-dessous de 0° C. Toutes les trois évacuent parfaitement l'humidité corporelle. *chr*

Outdoor Magazine (11/18), outdoor-magazin.com

PNEUS D'HIVER

Lors de son traditionnel test, le TCS a mis à l'épreuve pas moins de vingt-huit pneus d'hiver dans deux dimensions: 175/65 R14 et 205/55 R16. Deux produits seulement ont montré de grosses faiblesses au point d'être jugés «non recommandé». Il s'agit du Nankang *Snow SV-3* dans la plus petite taille et du Laufenn *i Fit LW31* dans la plus grande. Leurs piétres performances sur sol mouillé et/ou enneigé ont été redhibitoires. A l'autre bout du classement, deux gommes ont dominé les débats chez les 175/65 R14 en combinant une belle adhérence sur tous les sols, une consommation mesurée et une bonne résistance à l'usure: les Continental *WinterContact TS860* et Dunlop *Winter Response 2*. On retrouve d'ailleurs ces deux marques sur le podium des 205/55 R16 avec le même *WinterContact TS860* de Continental, le *Winter Sport 5* de Dunlop ainsi que le Goodyear *Ultragrip 9*. *yng*
Touring (10/18), tcs.ch

RÉPÉTEURS WIFI

Pour chercher une recette à la cuisine, télécharger un épisode au salon et jouer en ligne à la cave en même temps, il faut s'équiper d'un répéteur qui amplifiera les ondes du routeur wifi de base. Le magazine allemand *Test* a noté la transmission de données (50%), le maniement (30%), la consommation d'énergie (10%) et la sécurité du réseau (10%) de plusieurs systèmes de relais. Deux répéteurs sortent nettement du lot. Le boîtier AVM *Fritz Wlan Repeater 1750E* fait merveille dans un grand appartement, mais il s'est heurté aux dalles de béton lors des essais effectués sur trois étages. Le TP-Link *AC2600 WiFi RE650* a en revanche parfaitement joué son rôle de la cave au grenier. Les experts ont, cependant, jugé les systèmes de maillage en réseau (mesh) ou connectés par le biais des prises électriques (Powerline) peu efficaces et inutilement coûteux. *chr*
Test (9/18), test.de

Top 4



1. **LG 43UK6300,**
405 fr.
2. **Panasonic TX-40FXW724,**
796 fr.
3. **Panasonic TX-43FXW754,**
1059 fr.
4. **Sony KD-43XF8096,**
781 fr.

Top 4



1. **Arc'teryx Gamma MX Hoody**
349 fr.
2. **The North Face Ventrix Hoodie,**
290 fr.
3. **Mammut Eisfeld Light**
359 fr.
4. **Black Yak Yakutian,**
319 fr.

Top 3



1. **Continental WinterContact TS860,**
97 fr.
2. **Goodyear Ultragrip 9,**
80 fr.
3. **Dunlop Winter Sport 5,**
85 fr.

Top 2



1. **AVM Fritz Wlan Repeater 1750E**
72.20 fr.
2. **TP-Link AC2600 WiFi RE650,**
139 fr.

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

LU pour vous

Pire que tout, le «slime» maison

Ça colle, ça se triture, ça brille, c'est chouette: les pâtes molles et colorées qui font l'unanimité dans les cours de récréation ne sont pas sans danger pour la peau, car elles peuvent provoquer des allergies durables, des brûlures, voire des nécroses. Le bore, qui fait partie des ingrédients de la masse visqueuse, peut même affecter la fertilité. Et les multiples recettes «maison» proposées en ligne ne font pas mieux, puisqu'elles contiennent des solutions de lavage ophtalmique à base d'acide borique. Quant aux solvants et aux autres agents conservateurs présents dans le mélange, ils irritent les yeux ainsi que les voies respiratoires et sont

toxiques pour le système nerveux central.
Magazine Que choisir, octobre 2018

Méditer pour vieillir mieux

A l'heure où le stress est vénéré comme une vertu, l'art de vivre le moment présent est perçu comme réservé aux doux rêveurs. Ce documentaire remet les choses en place: le cerveau, comme le corps, s'entretiennent. Dans cette optique, la méditation, telle une véritable gymnastique cérébrale, réduit les effets toxiques engendrés par les hormones du stress. Elle a aussi un effet bénéfique sur les inflammations chroniques et les défenses immunitaires. Les dernières recherches montrent même que cette pratique tarde le vieillissement cérébral. Au final, les adeptes de la méditation sont plus efficaces que ceux qui courrent après le temps. *chr*

Documentaire «Les étonnantes vertus de la méditation». A revoir sur arte.tv



Opération «plastique attaque»

A propos de notre post-scriptum «Le plastique, c'est pas toujours fantastique» (10/18)

Je suis tout à fait d'accord avec l'opinion émise au sujet des pailles en plastique. Il n'y a pas de «petits» gestes pour la protection de notre environnement. Il y a d'autres gestes qui ne demandent pas beaucoup d'efforts ni ne coûtent très cher qui vont dans la même direction: réduire au maximum la production de plastique, si nocif et si dangereux. Je veux parler des sachets que les grandes surfaces – Migros et Coop notamment, mais aussi qu'on peut voir sur les marchés – mettent à notre disposition pour l'achat des fruits et des légumes: l'achat en vrac est une excellente option pour éviter les barquettes et autres suremballages en plastique. Mais il faudrait impérativement facturer les sachets en plastique, non pas 5 ou 10 centimes, mais 50 centimes, cela afin de dissuader les clients d'en user et même d'en abuser. Combien de fois n'ai-je pas vu des enfants dérouler quantité de ces sachets pour jouer sans que les parents interviennent?

Je pense qu'il est à la portée de toutes les bourses de payer un paquet ou deux de ces sachets végétaux (6.50 fr. les quatre pièces) réutilisables très longtemps, si on en prend soin: ils sont solides, lavables et assez grands pour contenir une bonne quantité de fruits ou de légumes. Ils sont trop peu répandus, d'après mes observations aux caisses des supermarchés. Par ailleurs, il faudrait aussi que Migros,

entre autres, cesse de mettre automatiquement des sachets en plastique pour les surgelés aux caisses. Que de fois ai-je dû refuser vigoureusement que l'on me mette mes surgelés dans des plastiques! Souvent, les caissiers ou caissières ne me posent même pas la question: ils dégagent ces sachets le temps de dire ouf! Un dernier (mauvais) exemple de gaspillage du plastique: après une bonne rénovation, le magasin Migros de mon quartier a modifié son rayon «boulangerie»: la plupart des pains sont présentés non emballés, à charge pour le client de: 1) les identifier pour 2) prendre le bon sachet d'emballage et 3) prendre un gant en plastique (jetable évidemment) afin de saisir le pain sans souiller les autres! Que de complications et de gaspillage!

Pour toutes les raisons mentionnées ci-dessus – et d'autres exemples peuvent facilement être apportés – je serais ravi qu'une opération type «plastique attaque» soit organisée dans mon quartier... et dans tous les quartiers de toutes les villes de Suisse! Car c'est de bon cœur que je rendrais aux commerçants de détail tout le plastique qu'ils m'offrent si généreusement, à mon corps défendant, et sans aucune considération pour l'environnement!

Christian Aeberhard

Nous profitons de ce courrier pour rappeler un point important concernant l'emballage plastique dans lequel vous recevez Bon à Savoir.

Afin de répondre aux nombreuses plaintes des abonnés recevant leur magazine abîmé ou déchiré lors de la livraison par La Poste, nous avons étudié différentes possibilités. Paradoxalement, la plus adéquate est l'emballage dans un film en «polyéthylène non polluant». Le matériau retenu répond aux normes les plus strictes en la matière. Il s'agit d'une feuille synthétique en polyéthylène recyclable qui ne contient ni plastifiant ni métaux lourds. Sa production exige moins de matières premières, d'énergie et d'eau que des matériaux comparables. Lors de sa combustion, elle ne dégage aucune émission de vapeur ou de gaz toxiques, ni de scories résiduelles.

La rédaction

You avez dit pesticide?

A propos de notre article «Dicamba, une licence pour tuer» (9/18)

Dans les deux premiers paragraphes de votre article, vous parlez par erreur du glyphosate et de son cousin le Dicamba comme étant des pesticides, alors que ce sont des herbicides.

Jean-Marc Paquet

Les pesticides sont une famille de substances qui incluent les herbicides destinés à tuer les mauvaises herbes qui étouffent les végétaux d'intérêt; les insecticides destinés à éliminer les insectes qui se nourrissent ou pondent sur les cultures; les fongicides qui tuent les champignons microscopiques responsables de la pourriture; les parasiticides qui tuent les vers parasites. Glyphosate et Dicamba sont bien comme vous le relevez des herbicides entrant dans la famille des pesticides.

La rédaction

Mission impossible

A propos de notre article «L'infirmière n'est pas toujours à l'heure (10/18)

Il est regrettable que la liste que vous avez publiée récemment dans votre journal ne présente pas l'ensemble des possibilités d'aide et de soins à domicile du canton de Neuchâtel. Mon équipe est composée d'infirmières, d'assistantes en soins, d'auxiliaires, de réflexologues, d'accupuncteurs, de formateurs et d'un coach. Nous sommes reconnus par les caisses maladie de base et les caisses maladie complémentaires. Nous intervenons tous à domicile et en cabinet, selon les besoins. Dans le secteur de la formation, nous avons une offre complète qui permet aux proches aidants d'être formés, reconnus, salariés et intégrés à l'équipe de soins. Ils ont ainsi la possibilité d'être relayés et d'avoir des vacances. Ce concept est inédit et fonctionne depuis plusieurs années. (...) Il y a, en Suisse, 2000 infirmières indépendantes qui travaillent à domicile et sont reconnues par les caisses maladie, et vous n'en faites aucune mention.

Sandrine Gattoliat

Je trouve très bien que vous ayez fait une liste des prestataires de soins pour les cantons. Je trouve seulement extrêmement regrettable que vous n'ayez pas mentionné les différentes associations d'infirmières indépendantes. Dans le canton de Fribourg, par exemple, il y a le SMAD, association composée de 65 infirmières indépendantes actives dans tous les districts du canton.

Nathalie Joye

Nous n'avons retenu dans notre liste que les organismes de soins qui ont reçu une autorisation des cantons romands. La Société Da Vinci Coach ne figure pas sur la liste que nous avons reçue pour le canton de Neuchâtel. Quant aux infirmières indépendantes, nous avons en effet décidé de ne pas les recenser, car cela sortirait du cadre que nous nous sommes fixé. Dans la mesure où effectivement plus de 2000 infirmières sont reconnues par les caisses maladie, et que toutes ne sont pas regroupées en association, il nous serait impossible de dresser cette liste exhaustivement. Nous avons donc décidé de nous limiter à expliquer le fonctionnement des soins à domicile et à recenser les organismes de soins privés ou publics autorisés pratiquant dans les cantons romands.
(Liste disponible sur notre site internet.)

La rédaction

**Post-scriptum****Les CFF croient au Père Noël**

Heureux détenteurs d'un abonnement général: le facteur a glissé un nouveau bon dans leur boîte à lettres. Il s'agit, cette fois, d'une réduction de 25 fr. à faire valoir sur l'achat d'un abonnement demi-tarif... à condition d'être un nouveau client. Les CFF comptent sur eux pour faire leur promotion.

Gageons que, sur les quelque 480 000 enveloppes distribuées cette semaine, les trois quarts ont été classées verticalement. Mais, grâce à ces opérations, les graphistes et les facteurs ne chôment pas. Après l'enveloppe ornée d'un nœud rouge avec la carte d'accompagnement, il y a eu la pochette, rouge aussi, contenant des bons d'une valeur de 120 fr., selon l'ancienne régie.

Petit bémol: les guichets se raréfient et les automates à billets suivront bientôt au rebut casquettes de chef de gare et autres minibars. Alors que les CFF se la jouent connectés pendant toute l'année, ces petites cartes appartiennent à une ère révolue.

Pour les utiliser, il faudra en effet se résigner à faire la queue aux rares guichets encore desservis. On optera alors, à choix, pour un rabais de 30 fr. sur un «voyage en Europe». Ou un «service bagages» d'une valeur de 10 fr., alors que la moindre prestation coûte 12 fr. et que l'aéroport de Genève ne figure plus sur la carte des CFF. La «gastronomie ferroviaire» se savourera, quant à elle, au wagon-restaurant... à condition de voyager en Intercity. Et inutile d'espérer se faire plaisir dans les trains pour Venis: le menu arbore bien le logo CFF, mais la serveuse refuse cette monnaie de singe!

Quant aux bons pour surclassement de 10 fr., ils conviendront à peu près aux voyageurs allant de Lausanne à Fribourg (prix réel 9.50 fr.) ou à Genève Aéroport (10.50 fr.). La même prestation coûte 16 fr. entre Genève et Neuchâtel et 27 fr. de Biel à Porrentruy!

Plutôt que de jouer aux faux Pères Noël, les CFF feraient mieux de reverser aux voyageurs, au comptant, les vrais coûts de production de ces pochettes-surprises.

Claire Houriet Rime

Ecrivez-nous**UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?**

Votre avis nous intéresse.

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

► info@bonasavoir.ch

Plaintes.ch, pour une transparence dans les services!

La plateforme en ligne plaintes.ch, lancée par *Bon à Savoir*, fête ses trois ans. Depuis son lancement, elle a enregistré plus de 3700 plaintes (*lire également page 13*).

Son but? Révéler la qualité du Service clients des entreprises et des prestataires, et établir un «baromètre des plaintes» pour inciter les sociétés interpellées à répondre aux réclamations des

consommateurs. Car, seule, une information transparente et impartiale permet de faire des choix éclairés.

En quelques clics, vous pouvez faire part gratuitement

de votre problème à l'une des 1500 entreprises déjà enregistrées qui sera informée par mail de votre demande.

**Litige,
désaccord?**

Simplifiez-vous la vie: en quelques étapes simples, vous communiquez votre plainte et vos attentes à l'entreprise concernée et vous évaluez sa réponse.

— Prochain numéro N° 12 | Dès le 28 novembre 2018 —

SUSHIS Du poisson pas vraiment frais, mais sans danger

GAZÉIFICATEURS Un appareil à soda sur deux obtient une bonne note globale

— Suivez-nous —



Bon à Savoir

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

@mag_bonasavoir

Nous savons aussi
gazouiller.

@mag_bonasavoir

La vie et
les coulisses
du magazine
en images.

BAS-Magazine

Votre magazine
conso se fait
nomade et vous
accompagne
partout.

— Contactez-nous —

Secrétariat de la rédaction

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

Service abonnements

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



NETTE VICTOIRE AUX POINTS

Toujours une longueur d'avance : la couverture de Dextra, société indépendante de protection juridique pour les particuliers, les entreprises et les PME.

Découvrez ce qui nous différencie des autres assurances de protection juridique. En outre, nous vous dévoilons les détails de la nouvelle génération des assurances auto suisses : www.dextra.ch/bonasavoir