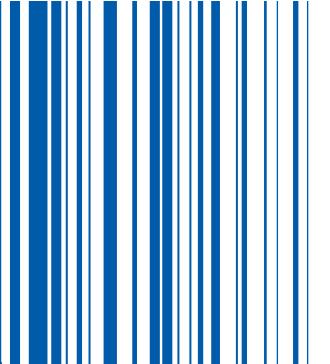


# BON À SAVOIR



**Service juridique gratuit**

021 310 18 20

**PHARMACIES**

*Entre écarts de prix et abus*  
**6**

**PLAINTES.CH**

*Bilan après six mois*  
**11**

**SERVICE PUBLIC**

*Collaborateurs sous influence*  
**16**

**LOISIRS**

*Louer son petit jardin en ville*  
**42**

**Nos tests**

- Serviettes de bain
- Chips
- Sèche-cheveux
- Poêles

Giuseppe Borzoni\_L

**POÊLES page 34**



# Jeu, set et test avant de servir l'omelette!





**MON ÂGE?  
C'EST MOI  
QUI EN DÉCIDE.**

**AVEC EXTRAIT NATUREL DE SOJA**  
RÉDUIT VISIBLEMENT LES RIDES  
TONIFIE ET RAFFERMIT





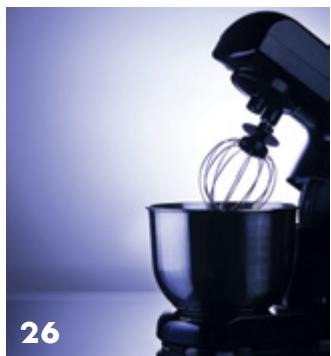
6



15



24



26



27



38

---

Sommaire

---

**ENQUÊTES**

- 6 Pharmacies**  
Des prix qui jouent au yoyo
- 10 E-commerce**  
Une virgule à 3000 fr.
- 11 Plaintes.ch**  
Bilan six mois après son lancement
- 15 Télévision**  
Fans de sport lésés
- 16 Service public**  
Collaborateurs sous influence
- 21 Biométrie**  
Empreintes digitales au fitness
- 23 Bail**  
Mon proprio m'a viré!
- 24 Vétérinaires**  
Notre comparatif de prix
- 26 Robots ménagers**  
Gros, mais pas costauds
- 27 Marketing**  
Le sucre et sa pub inutile
- 30 Assurances**  
L'hôpital à l'étranger, ça douille!
- 31 Multimédia**  
Passer à Windows 10 sans souci
- 37 Pharma**  
L'aberration de l'Avastin
- 41 Vêtements**  
Des fripes à valoriser
- 42 Loisirs**  
Jardins familiaux sous la loupe
- 43 Assurances**  
Majeur, mais pas si libre
- 45 Diététique**  
Les OGM et le bio

**RUBRIQUES RÉGULIÈRES**

- 5, 27 En bref**
- 14 De qui se moque-t-on? / Chapeau!**
- 33 Conseils juridiques**
- 38, 39 En bref**
- 38 Kiosque conso**
- 39 Le juge a dit**
- 44 Les tests des autres**
- 44 Vu pour vous**
- 46 Courrier des lecteurs**
- 47 Sur le web**

**TESTS**

- 12 Serviettes de bain**

La meilleure?  
La moins chère!



18

**Chips**

Compositions  
peu reluisantes



28

**Sèche-cheveux**

Des résultats serrés

**EN UNE**

34

**Poêles**

Jeu, set et test  
avant de servir l'omelette



Giuseppe Porcaro\_f

**Impressum****Service abonnements**

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

**Abonnement**

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

**Directrice, rédactrice en chef**

Zeynep Ersan Berdoz

**Rédacteur en chef adjoint**

Yves-Noël Grin

**Rédaction**

Vincent Cherpillod  
Loïc Delacour  
Martine Dutruit  
Chantal Guyon  
Claire Houriet Rime  
Sébastien Sautebin  
Bernard Utz

**Ont collaboré à ce numéro**

Jonas Arnold  
Ruth Blum  
José Crespo  
Markus Fellmann  
Fiami  
Christophe Inechnit  
Christelle Maillard  
Marc Mair-Noak  
Andreas Schildknecht  
Dominique Schütz  
Dan Steiner  
Simon Tschopp  
Julia Wyss

**Mise en pages**

Noémie Arrigo

**Correction**

Christiane Droz

**Permanence juridique**

021 310 18 20

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

Silvia Diaz

Kim Vallon

Barbara Venditti

**Secrétariat de rédaction**

Av. de la Rasude 2  
CP 150, 1001 Lausanne  
021 310 01 36

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

Fax 021 310 01 39

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

E-mail: [info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch)

Lidia Bandalise

Sylvie Exquis

Emilie Lehmann

Chantal Pelet

**Marketing**

Armelle Colangelo

[armelle.colangelo@bonasavoir.ch](mailto:armelle.colangelo@bonasavoir.ch)

**Publicité**

Ki Média S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

021 310 18 21

[roger.grossmann@kimedia.ch](mailto:roger.grossmann@kimedia.ch)

CP 75, 8024 Zurich

044 253 83 53

[anzeigen@kimedia.ch](mailto:anzeigen@kimedia.ch)

**Imprimerie**

Swissprinters AG,

4800 Zofingen

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

**Editeur**

Editions Plus S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

**Lectorat**

361 000 (MACH Basic 2015-2)

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

**Editorial**

# Acteurs de la santé ou apothicaires, il faut choisir!



Martine Dutruit

**L'**attitude des pharmaciens est abracadabrant esque et risque de provoquer des dégâts considérables dans le filandreux débat des coûts de la santé (*lire également ci-contre*). Notre enquête menée auprès de dix officines appartenant à des chaînes est sans appel: un même médicament coûte jusqu'à 25% plus cher selon le lieu de son achat. Pire: lorsque deux versions d'une même préparation existent, c'est la plus onéreuse qui est tendue au client (*lire en pages 6 à 9*)!

Si la part des médicaments aux coûts de la santé continue de diminuer (9,1% selon l'édition 2016 «Santé publique en Suisse» d'Interpharma), c'est uniquement grâce aux contrôles réguliers du prix des remèdes figurant dans la «Liste des spécialités» (LS), ceux pris en charge par les caisses maladie. Or, afin d'échapper à cette douloureuse régulation, l'industrie pharmaceutique a trouvé la parade pour les médicaments délivrés sans ordonnance: proposer deux versions strictement identiques, l'une inscrite sur la LS, dont le prix est régulé, l'autre non remboursée et vendue plus cher. Il fallait y penser!

Pour limiter la charge excessive des primes de l'assurance maladie, de nombreux assurés choisissent des franchises supérieures à 300 fr. Ce faisant, ils prennent le risque de payer de leur poche certains frais, dont les médicaments... Toujours dans l'idée d'économiser, ils privilégient l'automédication basée sur les conseils de leur pharmacien. Or, nos exemples démontrent que, en échappant aux griffes des assureurs, ils tombent dans celles de certains pharmaciens qui usent de la marge de manœuvre qui leur est laissée par l'industrie et par les autorités dans le secteur des remèdes non remboursés.

A l'heure de l'indispensable et légitime repositionnement du rôle du pharmacien sur la scène de la santé (*lire en page 37*), il est regrettable que certains d'entre eux perpétuent, auprès du public, l'image ancestrale des comptes d'apothicaire...

**Zeynep Ersan Berdoz**

**Directrice, rédactrice en chef**

## TROP SUCRÉS ET TROP SALÉS

Les jus de légumes sont censés être bons pour la santé et contenir de précieux minéraux et des vitamines. Dans le cadre de la campagne «5 par jour», la Ligue suisse contre le cancer recommande ainsi de boire au moins un verre par jour. Mais, selon les résultats d'une étude menée par le Bureau d'inspection chimique et vétérinaire de Stuttgart, sur 46 jus de légumes achetés dans le commerce, ces boissons sont trop sucrées et trop salées. Les jus de carotte et de betterave rouge, par exemple, contenaient pas moins de 80 g de sucre par litre, soit l'équivalent de 20 morceaux! «C'est presque autant que dans une boisson sucrée», résume David Fäh, spécialiste en médecine préventive à la Haute Ecole spécialisée bernoise.

L'étude a également relevé une teneur en sel élevée pouvant aller jusqu'à 0,9%. Un seul verre suffit donc à combler près de la moitié de la dose quotidienne recommandée. David Fäh conseille donc de consommer plutôt des légumes frais ou alors de les presser soi-même. Mais, dans ce cas, il y aura également une perte en nutriments et en fibres rassasiantes. cg

## Le gel de silice inoffensif

Les petits sachets de gel de silice (*silica gel*), utilisés contre l'humidité dans les emballages des appareils électroniques et des articles de maroquinerie notamment, ne sont pas toxiques. C'est ce qu'indique le Centre suisse d'information toxicologique ([toxinfo.ch](http://toxinfo.ch)), qui reçoit moult appels à ce sujet sur son numéro d'urgence 145. Si votre enfant en a ingéré: lui faire boire un liquide sans matières grasses. Un contrôle médical n'est nécessaire que s'il tousse ou présente de fortes irritations. seb

Wiss.f



## Substances toxiques à foison

Il ne s'écoule pas un mois sans que de nouvelles révélations mettent en lumière la composition problématique de produits industriels.

En février, l'ONG Women in Europe for a common future (WEFC) dévoilait que 299 cosmétiques pour bébés renfermaient des ingrédients jugés «à risque élevé» par les autorités sanitaires de l'Union européenne. Puis c'était au tour de nos confrères de *Que Choisir* de pointer du doigt les composés problématiques décelés dans 185 cosmétiques courants (dentifrices, déodorants, shampoings, etc.).

Et, enfin, le magazine français *60 Millions de consommateurs* vient de révéler la présence de résidus toxiques dans cinq des onze protections féminines. Des pesticides ont été trouvés dans les serviettes hygiéniques Always Silk Collection normal plus et du glyphosate dans les protège-slips Organyc Flux léger. Les tampons n'ont pas fait mieux avec des composés organiques halogénés dans les Tampax Compak active régulier fresh et les Nett Procomfort smooth technology super. Et les O.B. Original normal renfermaient des dioxines!

## GÉNÉRIQUES TROP CHERS

Les Hollandais paient leurs génériques, en moyenne, un dixième du prix facturé en Suisse: un médicament vendu 100 fr. dans notre pays leur revient à 9 fr.! Dans les 15 pays européens que Monsieur Prix a examinés, en 2015, les génériques sont facturés à 41 % du tarif suisse. Selon le surveillant des prix, c'est la règle de l'écart des prix qui pose problème. Règle qui prévoit une différence de tarif minimale entre les génériques et les préparations originales. Monsieur Prix préconise de passer à un système de prix de référence: pour le même groupe de médicaments, un montant fixe serait déterminé, ce qui inciterait les fabricants à revoir leurs tarifs à la baisse. Dans l'immédiat, le Conseil fédéral ne voit pas de cet œil la nécessité d'agir, puisqu'il a renoncé à des baisses de prix en 2016.



## Grosse triche sur les marchés

38% des lieux de vente qui proposent des produits avec une Appellation d'origine protégée (AOP), une Indication géographique protégée (IGP) ou une dénomination «montagne» ou «alpage» dans leur assortiment ont trompé les consommateurs suisses en 2015: telle est la conclusion d'une étude menée par l'Association des chimistes

cantonaux dans 963 établissements. Le «Parmigiano Reggiano» remporte la palme de la fraude avec 48% de faux (106 sur 222 produits testés), devant la damassine (42%) et la viande séchée du Valais (39%). Le plus gros pourcentage d'appellations usurpées a été observé sur les stands des marchés (50%) et dans les restaurants (44%). Les

détaillants s'en sortent mieux, avec «seulement» 23% de produits contestés. La plupart des fautifs écopent d'un avertissement. Seuls 27 des 313 manquements ont été dénoncés à l'autorité pénale. vic

**BONUS WEB** Retrouvez le palmarès des AOP/IGP le plus souvent détournées sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)

# Pharmacies: ne mordez pas à l'hameçon!

**SANTÉ** Un même médicament peut coûter jusqu'à 25% plus cher en fonction de son lieu d'achat. Pire: lorsque deux versions d'une même préparation existent, c'est souvent la plus chère que l'on tend au client! *Vincent Cherpillod*

Les dépenses liées à la santé sont, pour les ménages aux revenus modestes, un problème de plus en plus insoluble. Dès lors, pour limiter la facture, vaut-il la peine de chercher les pharmacies qui pratiquent les meilleurs tarifs plutôt que de pousser la porte de l'officine de son quartier? Nous avons mené

l'enquête dans dix enseignes de Genève et de Lausanne – une pour chacun des groupes les plus représentés – en choisissant, à chaque fois, la succursale la plus proche de la gare.

Nos achats ont porté sur douze préparations courantes qui peuvent être obtenues sans ordonnance. Pour huit d'entre elles, un

médicament bien spécifique a été réclamé par nos enquêteurs (*voir partie B du tableau*). Une certaine marge de manœuvre a été laissée au pharmacien pour les quatre autres (*partie A*).

La note finale laisse apparaître des différences allant jusqu'à +16,89% pour la pharmacie la plus chère, la succursale de Benu. Les



Fabrice Littf

PHARMACIE		DE GRANCY <sup>(1)</sup>	COUTANCE	NAVIGATION	PHARMACIE 24 <sup>(1)</sup>	GARE DE LAUSANNE																							
LIEU		Lausanne, Sous-Gare	Genève, Saint-Gervais	Genève, Pâquis	Lausanne, Montchoisi	Lausanne, gare CFF																							
<b>A<sup>(2)</sup></b>	<b>Fluimucil 600 mg comprimés effervescents (10 cpr.)</b>	<b>7.50 fr.</b>	11.90 fr.	<b>7.50 fr.</b>	12.45 fr.	11.90 fr.																							
	<b>Paracétamol 500 mg (20 comprimés)</b>	2.55 fr.	2.55 fr.	<b>2.40 fr.</b>	<b>2.40 fr.</b>	2.50 fr.																							
	<b>Alcool pour désinfecter (100-150 ml)</b>	7.40 fr.	7.40 fr.	5.90 fr.	5.90 fr.	<b>7.60 fr.</b>																							
	<b>Granulés homéopathiques mal des transports</b>	13.35 fr.	<b>7.65 fr.</b>	<b>7.65 fr.</b>	10.15 fr.	<b>7.65 fr.</b>																							
<b>B</b>	<b>Bepanthen crème (30 g)</b>	8.50 fr.	8.50 fr.	8.60 fr.	8.50 fr.	<b>8.80 fr.</b>																							
	<b>Compeed pour ampoules Medium</b>	<b>10.10 fr.</b>	10.90 fr.	11.05 fr.	10.90 fr.	<b>11.90 fr.</b>																							
	<b>Merfen spray (30 ml)</b>	8.95 fr.	8.95 fr.	8.95 fr.	8.95 fr.	9.20 fr.																							
	<b>NeoCitran (sachets)</b>	17.90 fr.	18.90 fr.	19.75 fr.	18.30 fr.	<b>15.90 fr.*</b>																							
	<b>Omed Sandoz 20 mg (14 pces)</b>	23.35 fr.	23.95 fr.	24.00 fr.	23.35 fr.	<b>24.20 fr.</b>																							
	<b>Supradyn comprimés effervescents citron (30 pces)</b>	27.30 fr.	<b>27.20 fr.</b>	31.95 fr.	31.90 fr.	32.50 fr.																							
	<b>Triofan gouttes adulte</b>	<b>7.40 fr.</b>	<b>7.40 fr.</b>	8.15 fr.	<b>7.40 fr.</b>	8.30 fr.																							
	<b>Voltaren Emulgel (50 g)</b>	8.70 fr.	8.70 fr.	8.70 fr.	8.70 fr.	8.70 fr.																							
<b>TOTAL</b>		<b>143.00 fr.</b>	<b>144.00 fr.</b>	<b>144.60 fr.</b>	<b>148.90 fr.</b>	<b>149.15 fr.</b>																							
<b>SUPPLÉMENT</b>		–	+ 0,70%	+ 1,12%	+ 4,13%	+ 4,30%																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Fluimucil:</b> a vendu la version bon marché?</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Oui</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Non</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Oui</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Non</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Non</td> </tr> <tr> <td><b>Paracétamol:</b> a vendu un médicament bon marché?</td> <td style="text-align: center;">Oui, mais pas le moins cher <sup>(6)</sup></td> <td style="text-align: center;">Oui, mais pas le moins cher <sup>(6)</sup></td> <td style="text-align: center;">Oui</td> <td style="text-align: center;">Qui</td> <td style="text-align: center;">Qui</td> </tr> <tr> <td><b>Triofan:</b> propose initialement la version demandée (gouttes) et non le spray, plus cher?</td> <td style="text-align: center;">Non</td> <td style="text-align: center;">Non</td> <td style="text-align: center;">Oui</td> <td style="text-align: center;">Oui</td> <td style="text-align: center;">Oui</td> </tr> <tr> <td><b>Voltaren:</b> propose initialement la version demandée et non la «Dolo», plus chère?</td> <td style="text-align: center;">Non</td> </tr> </table>						<b>Fluimucil:</b> a vendu la version bon marché?	Oui	Non	Oui	Non	Non	<b>Paracétamol:</b> a vendu un médicament bon marché?	Oui, mais pas le moins cher <sup>(6)</sup>	Oui, mais pas le moins cher <sup>(6)</sup>	Oui	Qui	Qui	<b>Triofan:</b> propose initialement la version demandée (gouttes) et non le spray, plus cher?	Non	Non	Oui	Oui	Oui	<b>Voltaren:</b> propose initialement la version demandée et non la «Dolo», plus chère?	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Fluimucil:</b> a vendu la version bon marché?	Oui	Non	Oui	Non	Non																								
<b>Paracétamol:</b> a vendu un médicament bon marché?	Oui, mais pas le moins cher <sup>(6)</sup>	Oui, mais pas le moins cher <sup>(6)</sup>	Oui	Qui	Qui																								
<b>Triofan:</b> propose initialement la version demandée (gouttes) et non le spray, plus cher?	Non	Non	Oui	Oui	Oui																								
<b>Voltaren:</b> propose initialement la version demandée et non la «Dolo», plus chère?	Non	Non	Non	Non	Non																								

Classement selon le prix total des 12 médicaments, relevé entre le 18 et le 22 février. <sup>(1)</sup> Le prix des médicaments en vente libre dans les pharmacies de ce groupe peut varier d'une succursale à l'autre. <sup>(2)</sup> Pas de granulés disponibles pour cet usage. Ils ont été remplacés par un spray permettant, selon Benu, 5 fois plus de prises qu'un tube de granulés. <sup>(3)</sup> Propose un générique moins cher que le médicament en vente libre. <sup>(4)</sup> Pas de spray disponible pour cet usage. Il a été remplacé par un tube de 60 g. <sup>(5)</sup> Propose un générique moins cher que le médicament en vente libre. <sup>(6)</sup> Propose un générique moins cher que le médicament en vente libre.

médicaments ne coûtent donc pas le même prix partout: en fait, seuls ceux qui sont inscrits dans la «Liste des spécialités» (LS), c'est-à-dire remboursés par l'assurance maladie de base, ont un prix fixe et soumis au contrôle de l'Office fédéral de la santé publique. Pour les autres, c'est la loi de la jungle.

### LES GÉANTS PLUS CHERS

Plus étonnant, les prix relevés dans les officines des mastodontes comme Benu et Galenica – qui possèdent Amavita, Coop Vitality et Sun Store – sont plus élevés que ceux des petits groupes régionaux, comme les genevois Pharmacie Populaire (20 enseignes) et Pharmacie Principale (8), ou les Pharmacies Populaires de Lausanne (5) dont la succursale de Grancy a présenté l'addition la moins chère (143 fr.).

Le porte-parole de Galenica le reconnaît d'ailleurs: «Les prix proposés par nos pharmacies ne sont pas forcément les meilleur marché. Mais nos clients bénéficient d'une multitude de rabais et d'offres spé-

ciales ainsi que des avantages liés aux cartes de fidélité.» C'est vrai. Mais les autres groupes ne sont pas en reste et proposent aussi des réductions certains jours ainsi que leurs propres cartes de fidélité.

Quant à la dernière place occupée par l'officine de Benu, elle est due en partie au coût élevé (25.40 fr.) du médicament contre le mal des transports. En effet, la pharmacie ne disposait pas de granulés spécifiques à cet effet et nous a vendu une autre préparation. Selon la porte-parole du groupe, cette dernière «offre une contenance autorisant un nombre de prises cinq fois supérieur à un tube de granulés». Cela dit, Benu n'aurait gagné qu'un rang dans notre classement s'il avait pu fournir un produit correspondant au prix moyen facturé par ses concurrents...

### 5 FR. DE PLUS POUR LA MÊME BOÎTE

En se plongeant dans le détail des additions, on constate encore qu'aucune pharmacie n'offre des

prix systématiquement inférieurs à ceux de ses concurrents. Pour chaque médicament, le prix le moins cher (*signalé en vert dans notre tableau*) se retrouve aléatoirement dans l'une ou l'autre des enseignes, mais les différences sont importantes: le même tube de vitamines Supradyn coûte, par exemple, 5.70 fr. de plus (+21%) à Coop Vitality qu'à la Pharmacie Principale. Pour les sachets de NeoCitrane, la différence frise les 4 fr. (+25%). Il vaut donc la peine, pour qui achète régulièrement le même produit, de tester plusieurs officines pour trouver la moins chère.

### LE MÊME, EN PLUS CHER!

C'est toutefois en restant très attentif au médicament délivré qu'on réalisera les plus belles économies, et cela sans même changer d'enseigne. En effet, chose surprenante, certains médicaments existent en deux versions semblables: même nom ou presque,

*Suite à la page 9*



MÉTRO FLOL <sup>(1)</sup>	DE GRENU <sup>(1)</sup>	GARE DE GENÈVE	COOP ONEX	CLOSELET
Lausanne, Flon	Genève, Saint-Gervais	Genève, gare Cornavin	Onex	Lausanne, Sous-Gare

7.50 fr. 6.20 fr. 4.40 fr. 12.30 fr. <sup>(3)</sup>	13.00 fr. 6.20 fr. 5.80 fr. 7.65 fr.	7.50 fr. 2.50 fr. 6.70 fr. 12.30 fr. <sup>(3)</sup>	12.20 fr. 2.50 fr. 7.40 fr. 12.30 fr. <sup>(3)</sup>	12.50 fr. 2.40 fr. 6.85 fr. 25.40 fr. <sup>(4)</sup>
8.50 fr. 10.90 fr. 9.40 fr. 17.90 fr. 23.95 fr. 31.05 fr. 8.85 fr. 8.70 fr.	8.30 fr. 10.40 fr. 9.10 fr. 17.90 fr. 23.30 fr. 30.70 fr. 8.75 fr. 8.70 fr.	8.70 fr. 11.80 fr. 8.95 fr. 19.80 fr. 23.95 fr. 32.50 fr. 8.10 fr. 8.70 fr.	8.70 fr. 11.40 fr. 8.90 fr. 18.90 fr. 23.90 fr. 32.90 fr. 8.80 fr. 8.70 fr.	8.70 fr. 11.50 fr. 8.95 fr. 18.30 fr. 23.95 fr. 32.50 fr. 7.40 fr. 8.70 fr.
<b>149.65 fr.</b> + 4,65%	<b>149.80 fr.</b> + 4,76%	<b>151.50 fr.</b> + 5,94%	<b>156.60 fr.</b> + 9,51%	<b>167.15 fr.</b> + 16,89%

Oui	Non	Oui, mais pas la moins chère <sup>(5)</sup>	Non	Non
Non	Non	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Non	Oui	Non
Oui <sup>(7)</sup>	Non	Non	Non	Non

sale à l'autre. <sup>(2)</sup> Retrouvez le détail des médicaments fournis dans notre bonus web. <sup>(3)</sup> Les granulés ont été remplacés par des comprimés. <sup>(4)</sup> que le Fluimucil «Toux Grasse», mais un peu plus cher que le Fluimucil normal. <sup>(6)</sup> Dafalgan: 16 comprimés au lieu de 20. <sup>(7)</sup> N'ayant plus de standard» est fourni. \*En promotion.





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

**Fielmann vous donne la garantie du prix le plus bas.**

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

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

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

**Lunettes : Fielmann.** Plus de 600x en Europe. 35x en Suisse : également près de chez vous.

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

CHF **47.50**

**fielmann**  
[www.fielmann.com](http://www.fielmann.com)



cales, ce qui est faux. Les pharmacies Plus et Populaires de Lausanne, elles, expliquent le choix par la mise en avant publicitaire faite par la marque. Pourtant, côté client, le mot «Dolo» n'a jamais été prononcé...

#### COÛTEUSE SUBSTITUTION

Quant aux pharmacies prises en faute avec le spray Triofan, elles se sont défendues en insistant sur les qualités pratiques du spray par rapport aux gouttes. Reste qu'elles n'ont pas pris la peine d'avertir le client de la substitution et du prix majoré.

PharmaciePlus, enfin, nous a donné la réponse la plus franche: «Une pharmacie est une entreprise qui vit des produits qu'elle vend. Si elle ne devait vendre que des boîtes à 2 fr., il n'y aurait plus de pharmacies en Suisse, ni de conseils de santé dispensés gratuitement à la clientèle», avance l'assistante de direction du groupe. En d'autres termes, ce serait donc aux personnes malades de financer ce service... L'explication est, d'ailleurs, reprise par Pharmasuisse: «La vente des petites boîtes de Dafalgan 500 mg, par exemple, est déjà déficiente et le recours à des équivalents plus chers permet de compenser pour partie ces pertes et de rémunérer la consultation pharmaceutique», avance Thierry Philbet, porte-parole de la faîtière des pharmacies. En outre, l'association pointe du doigt le parlement, qui a choisi de soumettre les médicaments en vente libre aux lois du marché. «Chaque patient est donc libre de choisir sa pharmacie en fonction des critères qui lui importent», conclut-il.

#### PAS PAR HASARD

Dernier détail à signaler: dans presque tous les cas, les variantes coûteuses sont à portée de main, posées en évidence sur des étagères derrière le comptoir. Les plus économiques, elles, sont rangées au fond d'un tiroir. Selon Pierre Jenny, ancien pharmacien indépendant, cette disposition ne doit rien au hasard. Il confirme que certains fabricants proposent sciemment deux gammes de médicaments identiques, l'une étant laissée dans le marché libre et proposée aux pharmaciens à des conditions avantageuses. Lesquels réalisent une marge plus grande en vendant de préférence ces boîtes surtaxées.

*Lire l'édition en page 4.*

même fabricant, même principe actif, même concentration, même effet. Unique différence, le prix, car seule la version de base figure sur la Liste des spécialités (*lire encadré*). Tous deux peuvent être délivrés sans ordonnance. Le problème? C'est très souvent la variante plus chère que le personnel en blouse blanche choisit de délivrer! Ainsi, toutes nos pharmacies nous ont, au moins une fois, proposé un article plus cher que celui qui avait été expressément demandé (*voir partie C du tableau*).

#### «PAS D'AUTRE VERSION»

Si on lui délivre à chaque fois l'option la plus chère, un client «malchanceux» peut donc quitter une officine avec près de 20 fr. de moins dans la poche qu'un autre à qui l'on aura réellement fourni ce qu'il a demandé. Pour quelle raison? La palme de l'explication la plus lachique revient à Galenica: «Le traitement ou la forme galénique le plus conseillé vous a été proposé», répond le porte-parole du groupe pour chacun des cas. Une réponse très insatisfaisante, puisque, répétons-le, les préparations listées dans notre encadré sont identiques dans leur forme (sauf le Triofan) et leur concentration. PharmaciePlus est la seule à concéder une erreur, pour la délivrance du Fluimucil le plus cher. Pour ce même médicament, Pharmacie Principale et Benu plaignent l'absence de la version bon marché en stock. Chez cette dernière, pourtant, on a affirmé à notre enquêteur qu'il n'en existait pas d'autre et que seul l'emballage avait changé!

#### LA FAUTE À LA PUB?

Pas de bonne explication non plus pour le Voltaren. Seule Benu s'en sort: selon la porte-parole du groupe, la «Dolo» était en action ce jour-là et ne coûtait que légèrement plus cher, raison pour laquelle elle aurait été choisie. Pharmacie Populaire répond que la version normale est réservée aux prescriptions médi-

#### Eclairage

## L'appat du gain?

Voici, en détail, les quatre préparations pour lesquelles un produit plus coûteux que celui demandé nous a été vendu (*voir partie C du tableau*). Dans chaque pharmacie, notre demande était très précise et toujours formulée de la même manière. Sur chaque illustration, la version de gauche ou du haut est la meilleure marché.



#### FLUIMUCIL

Ce médicament fluidifie et dissout les sécrétions denses retenues dans les voies respiratoires et favorise l'expectoration. A la demande «**une boîte de Fluimucil 600 mg comprimés effervescents**», six pharmacies sur dix nous ont donné la version «Toux Grasse». Rigoureusement identique sur le plan pharmaceutique, elle coûte cependant 64% plus cher en moyenne (12.35 fr. environ contre 7.50 fr. prix fixe). → **Conseil:** pour éviter de payer 5 fr. de trop, vérifiez que la mention «Toux Grasse» ne figure pas sur l'emballage; si tel est le cas, exigez son remplacement par la version normale.



#### VOLTAREN EMULGEL

Cette crème contre les douleurs et les inflammations existe en version standard et «Dolo». Toutes deux ont la même concentration en principe actif, mais la «Dolo» coûte, à taille comparable, 30% plus cher. Or, à la demande «**un tube de Voltaren Emulgel**», pas moins de neuf pharmacies sur dix nous ont délivré la «Dolo»! Toutes avaient, pourtant, la version normale en stock.

→ **Conseil:** Là encore, n'hésitez pas à refuser la seconde. Attention: seul le petit tube de 50 g est avantageux. En outre, la «Dolo forte», plus concentrée, n'a pas d'équivalent bon marché.



#### TRIOFAN

Quatre pharmacies nous ont vendu le décongestionnant pour la muqueuse nasale Triofan sous forme de spray, alors que nous avions expressément demandé des gouttes. Or, la version spray coûte 50% de plus...

→ **Conseil:** le spray est plus pratique à l'usage, mais coûte nettement plus cher. Choisissez en fonction de vos besoins.



#### PARACÉTAMOL

Confrontées à la demande «**du paracétamol 500 mg, une petite boîte**», deux officines ont choisi une marque coûteuse (Panadol), alors qu'il en existe d'autres qui coûtent près de trois fois moins cher.

→ **Conseil:** une boîte de 20 comprimés (16 pour le Dafalgan) de paracétamol 500 mg ne devrait pas coûter plus de 2.55 fr. Si ce montant est dépassé, demandez une autre marque. Les comprimés effervescents ou orodispersibles coûtent plus cher.

# La virgule qui valait 2999 dollars

**E-COMMERCE** François Venzin croyait passer un paiement de 3 \$. Mais il a versé 2999 \$ au géant Alibaba pour un statut de «fournisseur en or». La multinationale chinoise a fini par accepter de lui restituer l'argent. Sébastien Sautebin

Cette histoire invraisemblable débute de manière anodine. A l'occasion de ses 65 ans, François Venzin, de Delémont (JU), reçoit un smartphone, qu'il souhaite protéger avec un étui et un verre de protection. Il passe commande pour une vingtaine de francs sur la version francophone du site aliexpress.com qu'il ne connaît pas et qu'on lui a recommandé. Commerce en ligne appartenant à la multinationale chinoise Alibaba Group.

Jusque-là, tout va bien. Les choses se gâtent lorsque notre lecteur reçoit un courriel d'Alibaba en anglais quelques jours plus tard. «Je ne maîtrise pas cette langue, j'ai pensé qu'il y avait un lien avec ma commande et que, en versant le montant demandé, un peu moins de 3 dollars, plus précisément «2,999 USD», je bénéficierais d'un meilleur suivi ou d'un envoi en courrier rapide.» Vu la modestie du montant demandé, il accepte, sans prendre la peine de faire traduire le texte.

## UNE VIRGULE POUR LES MILLIERS

Mais, lorsque François Venzin reçoit le décompte mensuel de sa Cumulus-MasterCard, c'est le coup de massue! Le versement s'est, en fait, monté à

2999 USD, soit 2965 fr. environ. A l'origine de cette incroyable méprise, l'usage de la virgule dans les nombres. En anglais, elle est utilisée comme séparateur de milliers, contrairement au français qui s'en sert comme séparateur de décimale: 2,999 USD signifie donc deux-mille-neuf-cent-nonante-neuf dollars et non pas 2 dollars et 99 cents.

«J'ai aussitôt fait opposition auprès de Cembra, l'émetteur de ma carte», relate notre lecteur. La

société rejette sa demande, arguant qu'il a confirmé son achat en ligne par l'introduction de son code de sécurité. Elle lui conseille, dans le même temps, de contacter Alibaba, afin de tenter de régler la situation (*lire encadré*). De son côté, sa protection juridique Protekta botte en touche en invoquant ses conditions générales. Ces dernières stipulent que la couverture pour les contrats de vente s'applique uniquement lorsque le for du tribunal compétent se situe

en Suisse et le droit helvétique applicable. Alibaba étant basée en Chine, le droit de l'Empire du Milieu est applicable à la commande.

## «FOURNISSEUR EN OR»

En effectuant un versement de près de 3000 fr. notre lecteur a, sans s'en rendre compte acheté le «gold supplier» d'Alibaba. Il s'agit d'un statut qui a été créé pour les sociétés qui proposent leurs produits sur le site chinois, essentiellement destiné à la vente en gros. Il propose divers avantages, comme un ranking prioritaire ou un affichage illimité de produit. Mais, assez ironiquement dans le cas présent, il est aussi supposé rassurer les acheteurs sur la fiabilité du fournisseur, Alibaba se chargeant de diverses vérifications.

Bien évidemment, notre lecteur, qui n'est qu'un simple consommateur retraité, ne présente pas les conditions requises par la multinationale pour en faire partie. Aidé par son fils, qui maîtrise l'anglais, il a donc contacté Alibaba. Après un échange de plusieurs mails, le géant chinois a récemment fini par accepter de le rembourser et lui a demandé ses coordonnées bancaires. L'affaire s'oriente donc vers une issue heureuse, même si François Venzin ne sera soulagé que lorsqu'il aura reçu le remboursement promis.



## Dans la pratique

### Contacter le vendeur et l'émetteur au plus vite

Que faire en cas de problème avec un achat sur internet? «Si un client a acheté quelque chose par erreur, nous lui recommandons toujours, en premier lieu, de s'adresser au commerçant pour essayer de trouver un arrangement», explique Nadine Geissbühler, porte-parole de Viseca, un des principaux émetteurs de cartes de crédit en Suisse.

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée, elle rappelle que le titulaire de la carte «peut faire objection au décompte mensuel reçu dans les

30 jours». L'émetteur va alors examiner le dossier, notamment la confirmation de commande et la correspondance avec le vendeur. Viseca précise néanmoins qu'elle ne pourra soutenir un titulaire de carte voulant annuler une commande valable, sans faute du vendeur, que si les conditions générales de vente acceptent un retour ou une annulation.

De son côté, l'ombudsman des banques, Marco Franchetti, conseille d'avertir l'émetteur de la carte le plus rapidement possible.

Ce dernier peut aider le client à établir un contact avec le vendeur, si le versement a déjà été effectué. Dans le cas où le montant n'a pas encore été transféré, la transaction peut être bloquée le temps que la situation soit éclaircie. Divers éléments peuvent entrer en ligne de compte dans la décision finale de l'émetteur. «S'il s'agit de bons clients qui n'ont jamais eu de problèmes, les sociétés sont souvent prêtes à faire un effort», constate le médiateur.

# Les réclamations affluent, des entreprises rechignent!



**PLAINTES.CH** Lancée le 31 août dernier, la plateforme gratuite de réclamations connaît un franc succès. Si certaines entreprises se montrent réactives et transparentes vis-à-vis des consommateurs, d'autres ne jouent pas le jeu. *Yves-Noël Grin*

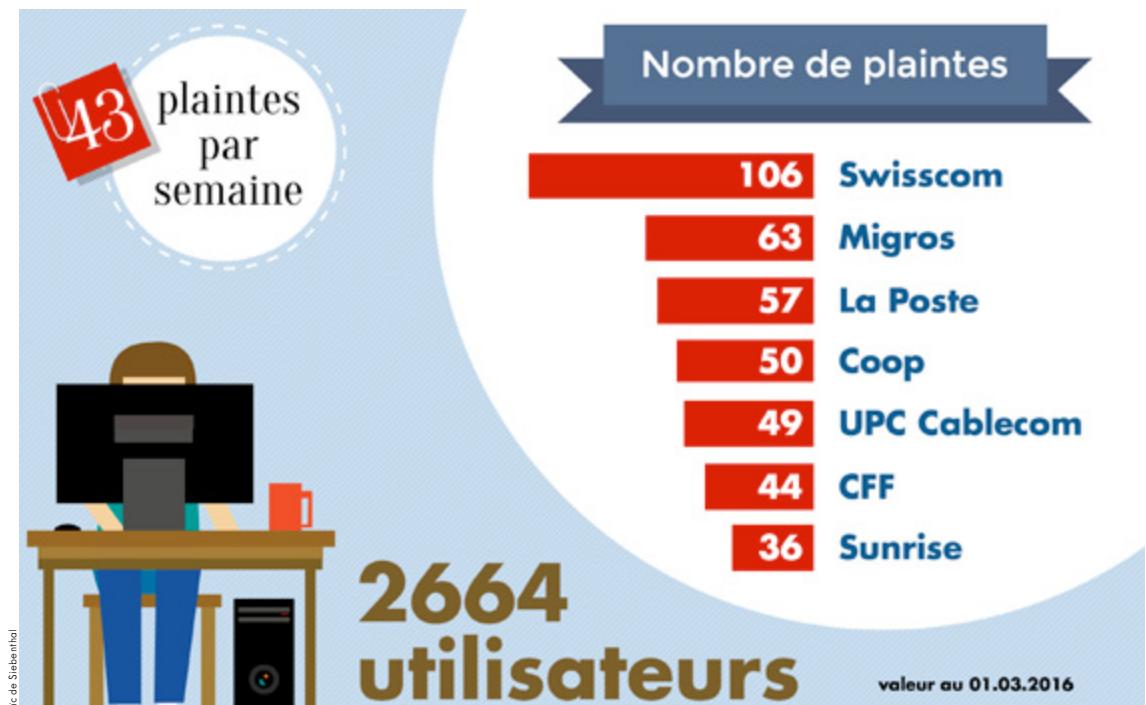
**A**vec pas moins de 1127 réclamations déposées en l'espace de six mois – soit plus de 43 par semaine! – le bilan de **Plaintes.ch** dépasse les prévisions les plus optimistes. Ce succès étonnant montre à quel point la plateforme répond à un besoin des consommateurs: celui de se faire entendre auprès de prestataires qui ne leur donnent pas satisfaction. Démarche de plus en plus difficile face au mutisme, à l'indifférence ou à l'incompétence de certains Services clientèle.

Le concept de **Plaintes.ch** – et son pendant alémanique **Reklamation.ch** – a été pensé pour aider le public à adresser facilement ses doléances aux entreprises et d'évaluer l'efficacité de réponse. En regroupant l'ensemble des appréciations des utilisateurs, le baromètre des plaintes éclaire alors les consommateurs sur la transparence et la qualité des Services clients. Information qui peut guider tout un chacun dans le choix d'un prestataire plutôt qu'un autre.

## LES TÉNORS EN TÊTE

Dans l'absolu, ce sont logiquement les entités qui ont le plus de clients qui recensent le plus de plaintes (*voir infographie*). Swisscom (106) devance Migros (63) et La Poste (57). Mais, qui dit plaintes, ne dit pas forcément insatisfaction finale des clients si le prestataire apporte une réponse ou une solution à leur problème. Ainsi, Swisscom concentre certes le plus de réclamations, mais c'est aussi l'entreprise qui satisfait le plus de consommateurs dans sa manière de les traiter.

On ne peut pas en dire autant de Coop, de Salt Mobile et de l'émetteur de cartes bancaires Swisscard qui ne satisfont pas les utilisateurs de la plateforme. Normal, puisque ces



trois entreprises ne prennent pas la peine de leur répondre! En résumé, elles estiment que leurs clients connaissent les moyens de les contacter directement et ne voient pas l'utilité d'une telle plateforme. Attitude qui tranche avec celle de leurs concurrents Aldi et Manor (pour Coop) ainsi que Swisscom et Sunrise (pour Salt) qui prennent soin de traiter les doléances de leur clientèle sur **Plaintes.ch**.

Migros, La Poste et les CFF ne montrent pas autant d'indifférence, mais se contentent d'une réponse toute faite qui renvoie les plaignants à leur Service clientèle. Elles aussi prétendent préférer un contact direct. A l'instar de Coop, Migros se réfugie derrière «ses hautes exigences en matière de protection des données». En oubliant, au passage, que les utilisateurs qui passent par **Plaintes.ch** font le choix de la transparence pour que leur expérience profite à un maximum de consommateurs.

..... *En détail* .....

## Comment ça marche?

La plateforme **Plaintes.ch** a été conçue pour mettre facilement les clients en relation avec l'entreprise qu'ils souhaitent interroger. Voici le mode d'emploi pour déposer une plainte en toute simplicité.

1. Connectez-vous sur [www.plaintes.ch](http://www.plaintes.ch) et cliquez sur «Créer un compte» dans la colonne de droite.
2. Après avoir rempli le formulaire d'identification, cliquez sur «Enregistrer».
3. La plateforme vous envoie alors un courriel sur l'adresse mail que vous avez indiquée dans le formulaire. Ouvrez-le et cliquez sur le lien «Activer mon compte» pour confirmer votre inscription.
4. Dans «Connexion consommateur», entrez votre adresse mail sous «Identifiant» et votre mot de passe dans le champ correspondant.
5. Dans la colonne de droite, allez sur «Nouvelle plainte».
6. Remplissez votre plainte en donnant toutes les précisions nécessaires. Le champ «Informations confidentielles» vous permet, le cas échéant, de transmettre des infos qui ne seront visibles que par l'entreprise concernée et l'administrateur du site.
7. Cliquez sur «Envoyer» pour que la plainte soit automatiquement adressée à l'entreprise.

# Budget minimal à la sortie de la douche

**SERVIETTES DE BAIN** Parmi les quinze produits testés, les capacités d'absorption varient beaucoup. Et le prix ne dit pas grand-chose, puisque le grand gagnant est aussi le moins cher du lot! *Andreas Schildknecht / ld*

**L**'épaisseur et la douceur d'une serviette de bain ne dit rien sur sa réelle capacité absorbante, contrairement à d'autres caractéristiques, telles que la qualité du coton ainsi que le traitement et la longueur des fibres. Afin de découvrir quels sont les produits qui sèchent le mieux après une bonne douche, *Bon à Savoir* a fait analyser quinze linges en coton

pur de couleurs vives et sombres (*lire «Les critères du test»*).

Dans l'ensemble, le résultat est correct. Ce sont les serviettes Hären d'Ikea, InHouse de Coop, Miro de Migros et Soft d'Interio qui s'en sortent le mieux avec une appréciation globale «bon». Elles sont particulièrement efficaces sur le critère de l'absorption lors d'un contact court: après cinq secondes,



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				
Matière				
Pays de fabrication				
Taille				
<b>1. Propriétés d'absorption</b>	<b>55%<sup>(1)</sup></b>			
→ Lors d'un contact court	70% <sup>(2)</sup>			
→ Absorption maximale	30% <sup>(2)</sup>			
<b>2. Usure</b>	<b>25%<sup>(1)</sup></b>			
<b>3. Variation de taille</b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>			
<b>4. Tendance à pelucher</b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>			

## NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



## HÄREN INHOUSE MIRO SOFT NEVA FRÄJEN

	Drap de bain	Linge de douche	Linge de douche	Linge de douche	Linge de douche	Drap de bain
Ikea	Coop	Micasa <sup>(4)</sup>	Interio	Migros	Ikea	
6.95 fr.	19.95 fr.	29.90 fr.	34.90 fr.	22.90 fr.	9.95 fr.	
Coton	Coton	Coton	Coton	Coton bio	Coton	
Bangladesh	Inde	Inde	–	Turquie	Pakistan	
70 x 140 cm	70 x 140 cm	70 x 140 cm	70 x 140 cm	70 x 140 cm	70 x 140 cm	
<b>5.1</b>	<b>5.5</b>	<b>5.3</b>	<b>5.1</b>	<b>5.2</b>	<b>4.5</b>	
5.5	5.5	5.5	5.0	5.4	4.6	
4.0	5.6	4.9	5.4	4.6	4.4	
<b>5.2</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>5.2</b>	<b>3.8</b>	<b>5.1</b>	
<b>4.3</b>	<b>4.2<sup>(3)</sup></b>	<b>4.1</b>	<b>4.5</b>	<b>4.7</b>	<b>4.3</b>	
<b>4.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.9</b>	<b>3.6</b>	<b>4.1</b>	<b>4.1</b>	
<b>5.0</b> ☺☺	<b>5.0</b> ☺☺	<b>4.9</b> ☺☺	<b>4.9</b> ☺☺	<b>4.7</b> ☺	<b>4.6</b> ☺	

elles retiennent 9 g d'eau. En comparaison, les produits de JJB et de Globus n'en absorbent que 0,2 g! Un résultat clairement «insatisfaisant» si l'on considère que la moyenne s'élève à 3,9 g sur ce point.

#### PRÈS DE 40 G D'EAU ABSORBÉE

En examinant la qualité maximale d'absorption, le InHouse a dominé la concurrence en emmagasinant pas moins de 39,9 g d'eau au total. Le gagnant du test – qui est aussi le moins cher de tous! – le Hären d'Ikea, est moins performant sur ce critère-là. En revanche, il s'use moins facilement que son dauphin et laisse nettement moins de peluches. Classés respectivement en 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> positions, les modèles Soft d'Interio et Miro de Migros sont globalement de bonne facture, même s'ils ont tendance à trop pelucher.

Les onze produits restant sont jugés «satisfaisant». Le Neva du géant orange n'a pas manqué l'appréciation finale «bon» de beaucoup. Mais sa résistance a déçu: la bordure latérale s'est défaite après dix lavages seule-

ment. D'autres ont rétréci après trois passages en machine. Phénomène qui a spécialement touché le Maddison acheté chez Manor, le Best Price de Migros et le Vossen de Coop. Autre fait surprenant: quatre produits avaient une taille à l'état neuf inférieure à ce qui est indiqué. Ils ont, par conséquent, écopé d'une pénalité de 0,2 point.

#### MIGROS VEUT AMÉLIORER SES PRODUITS

Ikea et Manor n'ont pas fait de commentaires sur les résultats de notre test. L'entreprise suisse Weseta qui fabrique trois articles de notre panel (Christian Fischbacher, JJB et Globus) critique le fait que la douceur et la souplesse des tissus n'aient pas été testées. Elle s'étonne également que l'absorption n'ait pas été analysée avec un produit préalablement lavé. Pfister met également en doute le test concernant les peluches. Enfin, Migros dit vouloir améliorer ses produits. Elle affirme d'ailleurs que les bordures latérales qui posaient problème auraient déjà été revues.

En détail

### Les critères du test

Les spécialistes du Laboratoire Hohenstein (D) ont testé les quinze articles selon les critères suivants.

#### 1. Absorption à l'état neuf: 55%

Combien d'eau absorbe une serviette après un contact de cinq secondes avec une surface humide semblable à celle de la peau? Combien d'eau est retenue lorsqu'on plonge le linge durant une minute dans de l'eau?

#### 2. Usure: 25%

Quel aspect ont les serviettes après 10 et 20 passages dans une machine à laver à 60 °C? Les coutures résistent-elles? Le textile est-il usé uniformément? Après chaque lavage, les linges ont été passés dans un séchoir rotatif.

#### 3. Variation de taille: 10%

Le tissu rétrécit-il fortement après trois passages à la machine?

#### 4. Tendance à pelucher: 10%

Combien de peluches sont-elles retirées du linge à l'aide d'un ruban adhésif?

#### 5. Résistance au lavage

Les couleurs changent-elles au lavage? Les serviettes déteignent-elles sur d'autres tissus en coton ou en polyamide? Ces problèmes n'ayant pas été détectés, ce critère n'a pas été pris en compte.



ROYAL	CHRISTIAN FISCHBACHER	NATURALINE	JJB	GLOBUS	MADDISON	BASIC	VOSSEN	BEST PRICE
Linge de douche	Linge de douche Dreamflor	Linge de douche Bio & Fair	Linge de douche	Linge de douche	Linge de douche	Linge de douche	Linge de douche Vienna	Linge de douche
Interio	Globus <sup>(5)</sup>	Coop	Manor	Globus	Manor	Pfister	Coop	Migros
26.90 fr.	99.90 fr.	20.95 fr.	49.90 fr.	59.90 fr.	19.90 fr.	29 fr.	42.95 fr.	13.90 fr.
Coton	Coton Oeko-Tex Standard 100	Coton bio	Coton Oeko-Tex Standard 100	Coton Oeko-Tex Standard 99	Coton Oeko-Tex Standard 101	Cotton	Cotton	Cotton
–	Suisse	Portugal	Suisse	Suisse	Portugal	Portugal	Autriche	Pakistan
70 x 140 cm	80 x 150 cm	70 x 140 cm	72 x 140 cm	72 x 150 cm	70 x 140 cm	70 x 150 cm	70 x 140 cm	70 x 140 cm
4.4	4.7	4.4	4.2	4.3	4.2	4.2	4.2	4.0
4.3	4.5	4.2	3.9	3.9	3.9	4.0	3.9	3.9
4.5	5.1	4.7	4.8	5.1	5.0	4.8	4.9	4.3
5.2	4.9	4.9	5.0	5.1	5.2	5.1	5.1	5.1
4.6	4.2 <sup>(3)</sup>	4.4	4.6	4.7	3.9 <sup>(3)</sup>	4.7	3.6 <sup>(3)</sup>	3.9
3.9	3.7	3.7	4.3	3.9	4.3	3.7	4.3	4.1
4.6 +	4.6 +	4.5 +	4.5 +	4.5 +	4.4 +	4.4 +	4.4 +	4.3 +

correspond pas à l'indication.

Egalement disponible chez: <sup>(4)</sup> Migros; <sup>(5)</sup> Coop.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

**CHAPEAU!****UN SERVICE APRÈS-VENTE À L'HEURE**

Un lecteur sportif tient à féliciter le geste commercial de Garmin Suisse. Après une chute malencontreuse lors d'une sortie à vélo, le boîtier de sa nouvelle montre cardio Fénix Sapphire s'est rayé. Bien que le produit soit encore fonctionnel, il décide tout de même de l'envoyer pour réparation. Le client s'attend à une facture d'une centaine de francs, vu que le dommage est dû à une chute, et donc pas couvert par la garantie. Or, c'est une bonne surprise: Garmin lui renvoie une montre neuve seulement quatre jours plus tard, et gratuitement!

**TV RÉPARÉE SANS FRAIS**

Difficile de ne pas soupçonner un cas d'obsolescence programmée lorsqu'un téléviseur tombe en panne un mois après la fin d'une garantie de deux ans. Une habitante de La Chaux-de-Fonds a subi, il y a peu, pareille mésaventure avec un produit acheté chez Migros. Le Service après-vente vient alors chercher la télévision, tout en lui prêtant un autre appareil. Quelques jours plus tard, la hauteur du devis lui est annoncée: 591.50 fr. Elle téléphone alors à l'entreprise pour refuser la réparation qu'elle trouve trop onéreuse. Le surlendemain, elle reçoit une lettre annonçant que les frais sont finalement entièrement pris en charge par le distributeur. Avec, en prime, une nouvelle garantie de deux ans sur la réparation. *ld*

Publicité

**DE QUI SE MOQUE-T-ON?****LES COURTIERS PROPOSENT,  
ASSURA REFUSE**

Elle s'en souvient comme si c'était hier. En prenant sa retraite anticipée, à 58 ans, une lectrice avait souhaité contracter une assurance qui prenne en charge l'ostéopathie auprès d'Assura, chez laquelle elle disposait déjà d'autres complémentaires santé. Refus de la compagnie: son âge est jugé trop avancé.

Il y a deux ans de cela, alors qu'elle est âgée de 72 ans, elle reçoit l'appel d'un courtier externe représentant Assura lui proposant de contracter un telle complémentaire. Et, à la fin de 2015, rebeloche: notre septuagénaire se voit proposer une même couverture par le biais d'une lettre envoyée par un «gestionnaire Assura». Lettre par ailleurs remplie de fautes d'orthographe et difficilement compréhensible par le commun des mortels.

Notre lectrice se plaint alors directement auprès de la compagnie et

demande l'envoi d'une personne plus compétente. Or, lors d'un rendez-vous à son domicile, un troisième courtier lui fait miroiter une assurance d'hospitalisation en demi-prisé nommée «Priveco Varia». Mais fin janvier, elle reçoit finalement un courrier d'Assura qui lui explique que, après analyse du dossier et sur préavis du médecin-conseil, la catégorie des complémentaires Priveco Varia lui est refusée!

Ce cas interpelle: pourquoi Assura laisse-t-elle ses conseillers proposer des couvertures aux clients pour, ensuite, leur dire «non»? La société s'est excusée auprès de notre lectrice. Elle se dit par ailleurs «très fâchée» par ces couacs et déclare que ses directives n'ont clairement pas été respectées. Elle ajoute que les démarcheurs externes ne disposent pas, compte tenu de la protection des données privées des patients, d'informations précises concernant les assurés. *ld*

## Consultation & Vols gratuits\*

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

**CLINIQUE DE RÉFÉRENCE DEPUIS 1996**

MEDICAL TRAVEL  
AWARDS 2015  
HIGHLY COMMENDED

*"La meilleure clinique dentaire européenne en 2015"*



\* sous certaines conditions.

Kreativ Dental Suisse  
Web: [www.kreativdentalclinic.eu](http://www.kreativdentalclinic.eu)

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

# Fans de sport lésés en Suisse

**RETRANSMISSIONS** Il est plus simple de regarder un match de basket américain qu'une rencontre de hockey suisse. Une situation qui pourrait changer.

Loïc Delacour

Dépuis l'avènement du numérique, la diffusion de compétitions sportives en direct a bien évolué. Souvent, les téléspectateurs choisissent le match de leur équipe préférée et ne paient que celui-ci. Mais l'accessibilité, en Suisse, à ces contenus «à la demande» n'est de loin pas parfaite. En effet, un fan de football devra obligatoirement être abonné à Swisscom TV pour bénéficier de ce genre d'offres (*voir tableau*). Il en est de même pour les amateurs de hockey sur glace.

## SWISSCOM ÉVALUE...

Dans d'autres pays, l'accès aux retransmissions sportives n'est pas restreint aux clients d'un seul opérateur. Le fait d'y résider et la possession d'une carte de crédit suffisent. Les internautes français peuvent ainsi se connecter à la plateforme beIN Sports Connect. Celle-ci diffuse, sur neuf canaux différents, des matchs de football de Ligue 1, mais également des tournois de tennis, du football anglais, du basket français ou américain ou encore du rugby du Top 14. Le public anglais n'est pas en reste avec Sky Sports Pass et ses sept chaînes disponibles via le service web Now TV.

Les Suisses ne disposent malheureusement pas de ces deux offres pour des raisons de droits. Ils peuvent néanmoins regarder du basket ou du hockey sur glace américains via les plateformes internet des deux ligues majeures que sont, respectivement, la NBA et la NHL. Les pass proposés, qu'ils soient valables pour un seul match ou pour un mois, ne sont en effet pas soumis à des restrictions géographiques.

Pourquoi, dès lors, Swisscom n'autorise pas l'accès à son service à tous, via un système payant de retransmissions à la demande sur internet, par exemple? Jusqu'alors, l'entreprise justifiait ce verrou par les gros investissements réalisés pour proposer tous les matchs en direct. Mais le ton a changé et l'opérateur déclare, maintenant, «évaluer de nouvelles possibilités de diffusion ainsi que les options techniques qui en découlent».

## ENQUÊTE EN COURS

Encore flous, ces projets pourraient bien être liés à la pression



**«La question est de savoir si Swisscom refuse de manière injustifiée de faire certaines offres aux plateformes télévisuelles concurrentes»**

exercée par la Commission fédérale de la concurrence (Comco). Après une enquête lancée en avril 2013, son secrétariat a proposé, cet été, d'infliger une amende de 143 millions à Teleclub – filiale de Swisscom – soupçonnée d'abus de position dominante pour la diffusion de matchs des compétitions de hockey sur glace et de football suisses.

«La question principale qui se pose, dans l'enquête «Sport im Pay-TV», est de savoir si Swisscom – respectivement Teleclub – refuse de manière injustifiée de faire cer-

taines offres en termes de volume et de qualité aux plateformes télévisuelles concurrentes de Swisscom TV», explique la Comco.

Deux procédures de recours ont été lancées et la décision formelle n'a pas encore été rendue. Mais, si l'amende est finalement confirmée, Swisscom devra, à n'en pas douter, commencer à proposer ses compétitions «à la demande» à d'autres fournisseurs comme UPC (anciennement UPC Cablecom) ou encore à Zattoo. Les fans de sports suisses pourraient alors se régaler devant leur écran, qu'ils soient clients du géant bleu ou non.

## Quelques exemples d'offres de diffusions sportives en Suisse et à l'étranger

PLATEFORME	ACCESSEURITÉ	PRIX PAR MATCH	PRIX MENSUEL
Football/hockey sur glace en Suisse	Clients Swisscom TV 2.0 uniquement	5.00 fr.	59.40 fr. <sup>(1)</sup>
Basket aux USA (NBA)	Tous	6.99 fr.	25.99 fr. <sup>(2)</sup>
Hockey sur glace aux USA (NHL)	Tous	—	19.00 fr.
Football France (Ligue 1) <sup>(3)</sup>	Personnes domiciliées en France	—	14.15 fr.
Football Angleterre (Premier League) <sup>(4)</sup>	Personnes domiciliées en Grande-Bretagne	—	47.65 fr. <sup>(5)</sup>

<sup>(1)</sup> Abonnement Swisscom TV light + bouquet Teleclub Sports. <sup>(2)</sup> Offre à 7.99 fr./mois avec une sélection de 10 matchs par semaine. <sup>(3)</sup> 10 canaux disponibles diffusant certains matchs de Ligue 1, mais aussi d'autres compétitions (UEFA, NBA, ATP, etc.). <sup>(4)</sup> Sky Sport Pass comprenant plusieurs compétitions live (foot, tennis, golf etc.). <sup>(5)</sup> Pass journalier à 10.50 fr.

# Personnel sous influence

**VOTATION** Les CFF et La Poste recommandent à leurs employés de rejeter l'Initiative dite «Pro Service Public». Un procédé discutable sur le fond et la forme. *Claire Houriet Rime*

**I**nfo ou intox? A l'approche de la votation du 5 juin prochain sur l'initiative «En faveur du service public», les anciennes régies conseillent de voter non dans un courrier directement adressé à leur personnel. Cette démarche flirte avec les règles de la démocratie.

Lancée par le magazine *Bon à Savoir* avec ses collègues alémaniques et tessinois, l'initiative demande que l'esprit du service public soit respecté. En d'autres termes, les entreprises telles que La Poste, les CFF ou Swisscom doivent proposer des prestations de qualité à un prix raisonnable avant de viser des bénéfices fara-mineux.

Or, dans un prospectus en couleurs diffusé en octobre 2015 à l'intention de leurs 30 000 collaborateurs, les CFF attaquent frontalement une initiative trompeuse à leurs yeux et qui sape le service public au lieu de le renforcer. Même stratégie du côté de La Poste, dont la directrice a également fustigé l'initiative dite «Pro Service Public» dans une lettre envoyée en janvier à ses quelque 60 000 collaborateurs.

«La nervosité monte dans l'entreprise à l'approche du scrutin. Nous avons du reste été invités à approcher nos supérieurs pour en discuter au besoin», témoigne un employé des CFF.

## INTERPRÉTATION FANTAISISTE

Ces publications sont discutables sur le fond et dans la forme. Sur le fond, les arguments avancés relèvent d'une interprétation fantaisiste du texte de l'initiative. Les CFF et La Poste prétendent, tous les deux, que les bénéfices seraient interdits ou massivement réduits de même que leur réaffectation au sein de l'entreprise. C'est faux: le texte demande seulement de faire passer le service public avant le but lucratif. Et, si bénéfice il y a, il ne doit pas être affecté aux autres secteurs de l'administration, mais réinvesti directement dans la société ou attribué à ses réserves.

L'initiative demande encore que les salaires versés aux collaborateurs de ces entreprises ne soient pas supérieurs à ceux de l'administration fédérale. Cette requête fait bondir les CFF, qui craignent

un niveling par le bas pour la rémunération des cheminots. C'est faux également. L'initiative vise les salaires des hauts dirigeants et non l'intégralité des grilles salariales négociées avec les syndicats pour chaque entreprise. Il appartiendrait au Parlement, si l'initiative venait à être acceptée, d'élaborer une loi qui ne concerne que les top managers.

Il est ainsi piquant que la directrice générale de La Poste, Susanne Ruoff, signe elle-même cette lettre, puisque c'est son salaire qui est précisément sur la sellette, et non celui des destinataires de la missive. Il devrait en effet être ramené au niveau de celui d'un conseiller fédéral (475 000 fr.), alors qu'il atteint 825 000 fr. aujourd'hui.

## DÉMARCHE DISCUTABLE

Dans la forme enfin, les courriers adressés au personnel des entreprises enfreignent les règles du jeu

démocratique. Selon la Constitution fédérale, les citoyens doivent pouvoir se forger librement une opinion. Dans ce contexte, les autorités doivent faire preuve de retenue avant un scrutin. «Ces règles s'appliquent également aux entreprises qui assument une tâche publique, telles que les CFF ou La Poste», souligne Pascal Mahon, professeur de droit constitutionnel à l'Université de Neuchâtel. En 2007, l'Office fédéral de la santé publique avait mis en garde les caisses maladie avant le premier scrutin sur la caisse unique. Des arguments repris dans un arrêt du Tribunal fédéral de 2014, lors de la seconde votation sur ce même thème.

«Les entreprises qui sont elles-mêmes touchées par l'objet de la votation peuvent s'exprimer à condition de faire preuve d'objectivité (ne pas fausser la portée de l'initiative) et de retenue (pas de campagne outrancière)», résume le juriste. Et



Pascal Mahon,  
professeur de droit  
constitutionnel  
à l'Université de  
Neuchâtel

## QUAND LES CLIENTS SONT MÉCONTENTS



### CONSEIL FACTURÉ CHEZ SWISSCOM

Apprivoiser un smartphone requiert un minimum de connaissances. Quand il a acheté son nouvel appareil dans le Swisscom Shop d'Avry-Centre, Hermann Zamofing a donc demandé à la vendeuse de lui expliquer le fonctionnement de base. «Si vous désirez plus de renseignements, c'est payant», lui a répondu celle-ci après avoir introduit la carte SIM dans l'appareil. «Sinon, il faut demander conseil à vos petits-enfants.» Indigné, Hermann Zamofing a écrit un courrier à Swisscom. L'opérateur lui a confirmé, par téléphone, qu'il fallait débourser pour obtenir des informations. Notre lecteur s'est donc rendu dans une grande surface où il a obtenu réponse gratuitement à ses questions... et ce, avec le sourire! «Ce comportement est grossier,

regrette notre lecteur. J'ai toujours été un client fidèle des PTT, puis de Swisscom, mais j'achèterai ailleurs mon prochain appareil.»

Si Christian Neuhaus, porte-parole de Swisscom, regrette «que ce client n'ait pas été conseillé de façon optimale pour la mise en service de l'appareil», il confirme que les collaborateurs dirigent l'acheteur vers les cours proposés à partir de 50 fr. pour une formation de base.



### QUAND PICKPOST NE POSTE PAS

Envoyer un colis dans un point PickPost, c'est pratique quand on travaille aux heures de bureau. Ce lecteur pendulaire entre Lausanne et Fribourg a donc profité du service PickPost proposé par la station Shell de Mon-Repos, à Lausanne, pour ren-

voyer, en décembre dernier, des vêtements commandés en ligne. A sa grande surprise, le paquet n'a pas été envoyé, le personnel n'ayant pas été mis au courant de cette nouvelle mission. Le vendeur, de son côté, a débité 1270 fr. de la carte de crédit de son client, puisqu'il n'avait pas reçu les habits en retour.

Notre lecteur est donc retourné à Mon-Repos... où son colis attendait toujours! Il a réussi à le récupérer et à le renvoyer en recommandé, cette fois, à un guichet traditionnel. «L'option PickPost n'est plus disponible à la station Shell de Mon-Repos, explique le Service clientèle de La Poste en présentant ses excuses. «La qualité du service proposé a, en effet, été jugée insatisfaisante.»

Les vêtements étant, finalement, tout de même arrivés à bon port, l'infortuné



**Ni les CFF, ni la Poste n'ont pris de pincettes pour démolir «Pro Service Public»**

ce, d'autant plus lorsque, comme c'est le cas ici, l'entreprise a une position dominante vis-à-vis des destinataires du message. «Un employé doit forcément prendre connaissance d'un courrier envoyé par son patron», conclut Pascal Mahon. Or, le moins que l'on puisse dire, c'est que ni les CFF, ni La Poste n'ont pris de pincettes pour démolir «Pro Service Public», sans parler du coût du papier glacé diffusé à 60 000 exemplaires par les CFF.

En choisissant de s'adresser directement à leurs troupes, les anciennes régies exercent une influence incompatible avec le jeu démocratique. Difficile en effet de faire l'impasse sur cet avis au moment du vote.

client a pu récupérer son dû sur sa carte de crédit. Il s'est également vu rembourser le supplément payé pour renvoyer le colis en recommandé sous forme de timbres-poste.

## LA (TROP) LONGUE MÉMOIRE DES CFF

Les CFF ne pourront plus conserver les données enregistrées par le contrôleur. Depuis l'introduction du SwissPass, les numéros de carte, de train ainsi que l'heure du passage restaient stockés pendant trois mois. Un procédé inutile et même illégal selon le préposé à la protection des données qui a donc demandé aux CFF d'effacer ces informations au fur et à mesure. L'ancienne régie s'est engagée à cesser cette pratique dès la fin de mars et à supprimer les informations collectées.



## LE FACTEUR PASSE MAIS NE SONNE PAS

Depuis juillet dernier, le facteur ne sonne plus à Vermes (JU), où Rachel et Joseph Kohler ont repris l'exploitation agricole familiale en juillet dernier. La Poste a en effet profité de ce changement d'adresse pour cesser d'acheminer le courrier à la ferme (*lire BAS 4/2015*). «Notre courrier arrive désormais dans une case postale située 8 km plus loin. Mais le facteur monte tous les deux jours pour apporter le courrier à ma belle-mère, Rosemarie Kohler. Elle habite toujours dans la maison, mais n'a pas changé d'adresse», témoigne Rachel Kohler.

Cette situation ne devrait toutefois pas durer et Rosemarie Kohler devra, elle aussi, aller chercher son courrier, puisque La Poste a annoncé cesser la distribution dans le sec-

teur à partir de novembre 2016. Une dizaine de ménages concernés ont fait opposition. La Poste refuse de commenter cette décision, la procédure étant encore en cours auprès de PostCom.

## FRONT D'OPPOSITION

En cela, nous sommes les garants d'un véritable service au public. Mais — et c'est un paradoxe — nous faisons face à un large front d'opposition. De la gauche à la droite de l'échiquier politique, en passant par les dirigeants des syndicats, les conflits d'intérêt sont tels que la défense du service public passe au second plan. Or, la base — celle des employés et des utilisateurs — ne se reconnaît pas dans ces prises de position avant tout politiciennes.

C'est donc sur votre soutien que nous comptons pour prévenir la maladie et éviter que la gangrène ne ronge, petit à petit, le service public qui fait la fierté de la Suisse. S'il fallait une preuve supplémentaire du malaise qui s'installe, les dirigeants des CFF et de La Poste l'ont fournie dans une missive qu'ils ont récemment envoyée à l'ensemble de leurs collaborateurs en les enjoignant à voter contre l'initiative (*lire ci-contre*). Cette lourde pression sur les employés — citoyens libres de leur conviction — enfreint clairement les règles de la démocratie...

Zeynep Ersan Berdoz

Commentaire

## Garantir un véritable service au public

Non, le service public n'est pas malade. En Suisse, il se porte assez bien, mais montre des signes d'essoufflement. Dès lors, une question se pose: faut-il prévenir la maladie ou soigner le malade? Faut-il agir en amont et à moindres frais ou improviser lorsqu'il sera trop tard et que les dégâts seront irréversibles?

Notre réponse, c'est l'action préventive. Notre remède, c'est l'initiative populaire dite «Pro Service Public». Lancée avec nos partenaires alémaniques (*K-Tipp et saldo*) et tessinois (*Spendere Meglio*) en 2012, elle a récolté, en quelques mois, plus de 125 000 signatures. Le peuple se prononcera le 5 juin prochain.

### ACCESSIBLE ET ABORDABLE

Ce texte touche directement les consommateurs (vous, nous...), qui payons toujours plus cher des services toujours plus restreints, quand bien même ils sont officiellement reconnus «publics». Ils devraient pourtant — comme l'écrit la Confédération elle-même — «être accessibles à toutes les catégories de la population et offerts dans toutes les régions du pays à des prix abordables».

Or, cette même Confédération pousse les prestataires de ces services à agir comme des entreprises privées, et donc à augmenter leurs tarifs, tout en diminuant leurs prestations, pour réaliser des bénéfices dont une partie sera reversée à leur propriétaire, soit... la Confédération!

**TRAIN ENCORE PLUS CHER**

Mauvaise nouvelle pour les pendulaires: les prix des transports publics devraient augmenter de 3% en moyenne, l'an prochain, si Monsieur Prix donne son accord. En effet, le Conseil fédéral a décidé de revoir à la hausse la redevance payée par les CFF pour l'utilisation du réseau ferré (prix du sillon), en 2017. Le tarif des billets de train a déjà grimpé de 28% depuis l'an 2000, alors que l'inflation n'a atteint que 7% pendant ce laps de temps.

# Pas seulement grasses...

**CHIPS** Elles sont toutes des bombes caloriques. Mais la présence de substances problématiques, comme l'acrylamide ou le 3-MCPD, varie fortement d'un produit à l'autre. Les nature s'en tirent mieux que les paprika. *Andreas Schildknecht / seb*

**L**es chips peuvent vite rendre accro. D'après diverses études, le glutamate et leurs matières grasses, entre autres, favorisent des comportements addictifs en stimulant le centre de la récompense du cerveau. Cela explique pourquoi certains d'entre nous ne peuvent pas s'empêcher de grignoter tout un paquet après l'avoir ouvert. Il est donc important que cet aliment, très gras, ne renferme pas, en plus, d'autres substances problématiques pour la santé. Pour savoir de quoi il en retourne, nous avons fait analyser huit paquets nature et huit autres au paprika. Le laboratoire a recherché la présence d'acrylamide, de 3-MCPD, de glutamate et de résidus de chlorprophame (*lire encadré*).

## GROSSES DIFFÉRENCES

Notre test montre que les chips nature s'en sortent mieux que les paprika, avec moins de glutamate et de résidus de chlorprophame (*voir tableau*). Tous les produits respectent néanmoins les dispositions légales, même si les valeurs mesurées diffèrent sensiblement.

Ces écarts montrent d'ailleurs que le nombre et la quantité de substances problématiques peuvent être significativement réduits en soignant les processus de production.

A ce titre, le fabricant Zweifel prouve qu'il est possible de proposer des chips avec peu de substances problématiques et peu d'exhausteurs de goût. Ses *Paprika Original* ne contiennent pas de 3-MCPD ni de résidus de chlorprophame, très peu d'acrylamide (220 µg/kg) et peu de glutamate (1,5 g/kg). Elles obtiennent la meilleure note de notre test et la mention «*très bon*». En comparaison, nous avons trouvé 1200 µg/kg d'acrylamide et 6,9 g/kg de glutamate dans les *Paprika Léger* de Migros, jugées «*insatisfaisant*». Leur teneur en acrylamide dépasse d'ailleurs la valeur indicative de 1000 µg/kg fixée par l'UE. Et le laboratoire y a même décelé des résidus de chlorprophame!

Migros peut pourtant mieux faire, comme le prouvent ses M-Classic *Nature*, qui ne renferment quasiment pas d'acrylamide, peu de 3-MCD et de glutamate et pas de pesticides!

Un résultat «*très bon*», et une note de 5.5 qui les placent en tête de la catégorie *Nature*, à égalité avec les chips de Denner. Légèrement plus grasses, ces dernières sont cependant moins chères: 9.50 fr. contre 13.50 fr. le kg pour les M-Classic.

## C'EST TA FAUTE, PATATE!

Zweifel, Migros, Lidl et Coop soulignent que la quantité d'acrylamide varie selon les pommes de terre. Le taux relativement élevé découvert dans les *Creactiv Chips* serait toutefois «*une exception*», selon Zweifel. Migros affirme qu'elle va se pencher sur les hautes teneurs en acrylamide de ses *Léger Paprika*, bien qu'elles respectent les prescriptions légales. L'été chaud de 2015 aurait provoqué une augmentation de la teneur en amidon des pommes de terre, et donc de l'acrylamide lors de la cuisson.

Pour sa part, Coop estime que notre test n'est qu'une photographie de la situation à un moment précis. L'entreprise dit vérifier régulièrement la présence de substances problématiques dans ses chips. Aldi assure qu'elle va



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	
Poids en grammes	
Prix au kilo	
Teneur en matières grasses pour 100 g	
<b>1. Acrylamide</b>	<b>50%<sup>(1)</sup></b>
<b>2. Contaminant 3-MCPD</b>	<b>30%<sup>(1)</sup></b>
<b>3. Glutamate</b>	<b>20%<sup>(1)</sup></b>
Pénalités:	
<b>4. Résidus de chlorprophame<sup>(2)</sup></b>	
<b>5. Taches foncées<sup>(3)</sup></b>	

## NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

Si la note est identique, classement selon le prix.  
Egalement disponible chez: <sup>(4)</sup> Denner; <sup>(5)</sup> Volg; <sup>(6)</sup> Globus; <sup>(7)</sup> Landi, Migros et Spar; <sup>(8)</sup> Coop et Avec.

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

<sup>(2)</sup> Pénalité de 0.5 point en présence de résidus de chlorprophame.

<sup>(3)</sup> Pénalité de 0.2 point



ZWEIFEL	JEDEN TAG	MIGROS BIO	M-BUDGET	PRIX GARANTIE	OK.-
Paprika Original Chips	Chips paprika	Chips Paprika	Paprika Chips	Chips Paprika	Chips Paprika
Coop <sup>(4, 5, 7)</sup> 5.70 fr. 280 g 20.40 fr. 29,7 g 5.8 6.0 5.0	Spar 2 fr. 200 g 10 fr. 29,5 g 5.4 4.6 5.5	Migros 2.80 fr. 140 g 20 fr. 33,2 g 5.0 4.3 4.5	Migros 3.45 fr. 350 g 9.90 fr. 35,7 g 5.2 5.2 3.5	Coop 3.45 fr. 350 g 9.90 fr. 33,0 g 5.6 3.7 5.0	Avec 1.50 fr. 45 g 33.40 fr. 33,2 g 4.0 4.2 5.0
—	—	—	0.5	0.5	—
		0.2			

5.7 5.2 4.5 4.4 4.4 4.3



Zomu de L'.

En détail

## Les critères du test

Les analyses ont porté sur les substances problématiques suivantes.

2001, une dose journalière tolérable de 2 µg par kg de poids corporel.

### 1. Acrylamide: 50%

Cette substance chimique se forme dans les aliments riches en amidon lors de leur cuisson à haute température. Pour les chips, elle peut être réduite en choisissant des variétés de pommes de terre à faible concentration de sucre, en modifiant les méthodes de stockage et la température de cuisson. Selon l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA), les essais sur les animaux montrent que l'acrylamide provoque le cancer. «Dans les études sur l'homme, les preuves (...) sont actuellement limitées et non concluantes», estime-t-elle. L'UE n'a pas fixé de valeur contraignante, mais un plafond indicatif à 1000 µg/kg. En moyenne, les produits analysés en contenaient 430 µg/kg.

### 3. Glutamate: 20%

Cet exhausteur de goût peut provoquer des maux de tête et des éruptions cutanées. Il favoriserait aussi les inflammations ou encore les maladies nerveuses. En Suisse, la valeur limite est de 10 g/kg. En moyenne, les chips en contenaient 2 g/kg. Attention, le glutamate peut figurer dans la liste des ingrédients comme extrait de levure, arôme liquide, condiments, extrait de soja ou sous les codes 620 à 625.

### 4. Chlorprophame

Cette substance active est notamment utilisée comme inhibiteur de germination pour le stockage des pommes de terre. Elle est soupçonnée d'être cancérogène.

### 2.3-MCPD: 30%

Ce contaminant se forme dans les aliments contenant des matières grasses et du sel qui sont portés à des températures élevées. Il est classé comme cancérogène possible pour l'homme. Il n'existe pas de valeurs limites, mais l'UE a défini, en

### 5. Taches foncées

Elles contiennent vraisemblablement plus d'acrylamide, mais ne peuvent être considérées directement comme dangereuses pour la santé. Il s'agit ici, avant tout, d'un critère de qualité. Les chips tachées devraient être enlevées durant la production.

## Chips nature



PRINGLES	LÉGER	DENNER	M-CLASSIC	NATURAPLAN	ZWEIFEL	WEIGHT WATCHERS	STUDIO	CRUSTI-CROC	QUALITÉ & PRIX
Classic Paprika	Paprika Chips	Chips Nature	Pomme Chips Nature	Zweifel Bio-Chips Nature	Creactiv Chips Nature	Chips Nature	Nature Chips	Nature	Chips Nature
Spar <sup>[4, 5, 8]</sup> 2.95 fr. 190 g 15.50 fr. 31,8 g 5.8 3.8 3.5 0.5	Migros 3.90 fr. 200 g 19.50 fr. 25,0 g 6.0 6.0 3.0 0.5	Denner 2.85 fr. 300 g 9.50 fr. 34,7 g 6.0 5.0 5.0 —	Migros 3.90 fr. 280 g 13.90 fr. 31,9 g 6.0 5.0 5.0 —	Coop 3.20 fr. 140 g 22.90 fr. 30,0 g 6.0 4.9 4.5 —	Spar <sup>[4, 6, 8]</sup> 3.85 fr. 170 g 22.60 fr. 23,3 g 4.3 6.0 5.0 —	Coop 2.95 fr. 150 g 19.70 fr. 23,1 g 5.2 4.6 4.5 —	Aldi 2.65 fr. 280 g 9.45 fr. 33,9 g 5.1 4.1 5.0 —	Lidl 2.65 fr. 280 g 9.45 fr. 34,2 g 5.3 2.6 5.0 —	Coop 4.20 fr. 300 g 14 fr. 36,8 g 3.5 3.8 5.0 0.2
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
4.2 +	3.1 -	5.5 + + +	5.5 + + +	5.4 + +	5.0 + +	4.9 + +	4.8 + +	4.4 +	3.7 -

Dominique Schätz

lorsqu'il y a plus de 1% de taches foncées sur les chips.

Test réalisé en collaboration avec K-Tipp.

# Simplement soigner.



Baumes pour les lèvres  
3 pièces

le paquet

**1.99**



sorte testée: Ombia Classic  
source: Bon à Savoir, n° 02/16, février 2016

**BON À SAVOIR**

**Très bon**

Test B&S n° 2/2016

Simple comme ALDI.



# Montrer patte blanche pour entrer au fitness

**BIOMÉTRIE** Les empreintes digitales ne sont pas seulement requises pour établir un passeport suisse. Certaines salles de sport les utilisent également afin d'autoriser l'accès à leurs membres. *Chantal Guyon*

**E**xit la banale carte de membre en plastique ou le badge. Désormais, on entre dans certains temples du sport avec un lecteur d'empreintes digitales! On enregistre préalablement celle d'un de ses doigts comme donnée de référence. Et lorsqu'on introduit ensuite son «vrai» doigt dans le lecteur, celui-ci vérifie qu'elle corresponde bien. Si c'est le cas, la porte se déverrouille. On retrouve également ce système dans des crèches et des piscines ou encore sur les smartphones.

Considérée comme futuriste il y a peu encore, la biométrie s'est donc immiscée dans notre vie quotidienne. Désormais, les caractéristiques corporelles d'une personne suffisent à vérifier son identité. Les dermatoglyphes en sont une, mais il y en a d'autres. Le Centre de compétences technologiques (CCT) du préposé fédéral à la protection des données et à la transparence en a recensé pas moins d'une douzaine (*lire encadré*).

Certes, l'identification biométrique par empreinte digitale évite de devoir présenter un abonnement ou encore de devoir apprendre par cœur un code PIN avant de pouvoir pénétrer dans un fitness. Mais elle suscite aussi de nombreuses interrogations sur la manière dont les informations collectées sont utilisées et conservées. D'autant plus qu'elle implique la saisie d'une donnée personnelle dite sensible, puisqu'elle permet de faire une déduction sur l'origine raciale.

## EST-CE VRAIMENT NÉCESSAIRE?

Dès lors, quel intérêt y a-t-il à utiliser un tel système pour contrôler l'accès à des centres de détente ou de loisirs, alors qu'il en existe d'autres moins intrusifs comme le bon vieux badge ou une simple clé,

par exemple? «Généralement, les systèmes de reconnaissance biométrique comportent des risques d'atteintes aux droits et aux libertés fondamentales. Les sociétés de loisirs ne devraient donc pas les employer sans le consentement libre de leurs clients», rappelle le préposé fédéral à la protection des données (PFPDT).

Selon lui, les gérants de salle qui ont recours aux empreintes digitales pour identifier leurs clients doivent privilégier les appareils générant des données dérivées qui contiennent moins d'informations sur les personnes. C'est le cas des lecteurs qui reconstituent l'empreinte à partir de l'analyse de quelques points du doigt (cinq en général). Toujours selon le préposé, ils devraient aussi proposer une solution alternative aux membres qui ne veulent pas que leurs données biométriques soient relevées pour établir un abonnement.

## STOCKAGE DÉCENTRALISÉ

Les informations récoltées devraient encore être stockées de manière totalement décentralisée, par exemple sur une carte à puce.



Si tel n'est pas le cas, elles devront alors être cryptées avant le stockage et ne pas permettre d'identifier le membre concerné. Enfin, les données transactionnelles (dates et heures d'arrivée) doivent, dans tous les cas, être rendues anonymes et conservées séparément. Dans le cas contraire, elles pourraient être employées pour dresser des profils de personnalité. Avant de vous inscrire dans un fitness

recourant à la reconnaissance biométrique par empreinte, n'hésitez pas à poser quelques questions. Quel genre de lecteur est utilisé? Comment et à quelles fins les données seront traitées? Où seront-elles stockées? Et n'oubliez pas de demander dans quel délai elles seront effacées une fois votre abonnement résilié. Enfin, si elles le sont, ce qui n'est pas garanti...

## Eclairage

### Aperçu des technologies biométriques

Voici cinq des douze techniques recensées par le Centre de compétences technologiques du préposé fédéral à la protection des données et à la transparence.

→ **Iris:** principalement utilisé aux frontières pour l'immigration, ce système est relativement invasif, car l'utilisateur doit se tenir à 30 cm d'une caméra numérique qui va lui bâiller l'œil.

→ **Reconnaissance par la voix:** elle est difficile à mettre en œuvre, car l'empreinte vocale peut varier en fonction de conditions extérieures comme la maladie, le stress, etc.

→ **Dos de la main:** cette technique de reconnaissance est difficilement falsifiable. Elle est employée lorsque la sécurité requise n'est pas importante, mais que l'identification doit être très rapide.

→ **Biométrie du visage:** elle est appréciée pour les tâches de surveillance dans les casinos, les stades ou dans les rues, par exemple.

→ **Analyse du réseau veineux:** très récente, elle extrait les veines de la paume ou du doigt grâce à une caméra infrarouge. Elle est appliquée au Japon dans les bancomats, les universités et les hôpitaux.

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



Pour tablette  
et mobile

App BAS-Magazine  
à télécharger gratuitement



# Au secours! Mon proprio m'a viré!

**BAIL** Vous venez de recevoir l'avis de résiliation de votre bail et vous vous voyez déjà à la rue? Pas de panique, vous avez des droits! *Silvia Diaz*

**U**n locataire ne peut pas être expulsé de son appartement du jour au lendemain comme un squatteur. Le droit du bail prévoit toute une série de dispositions pour que le propriétaire ne puisse pas faire tout et n'importe quoi. Voici un aperçu des conditions qui régissent la résiliation d'un contrat de bail et les possibilités dont dispose le locataire pour contester une telle décision.

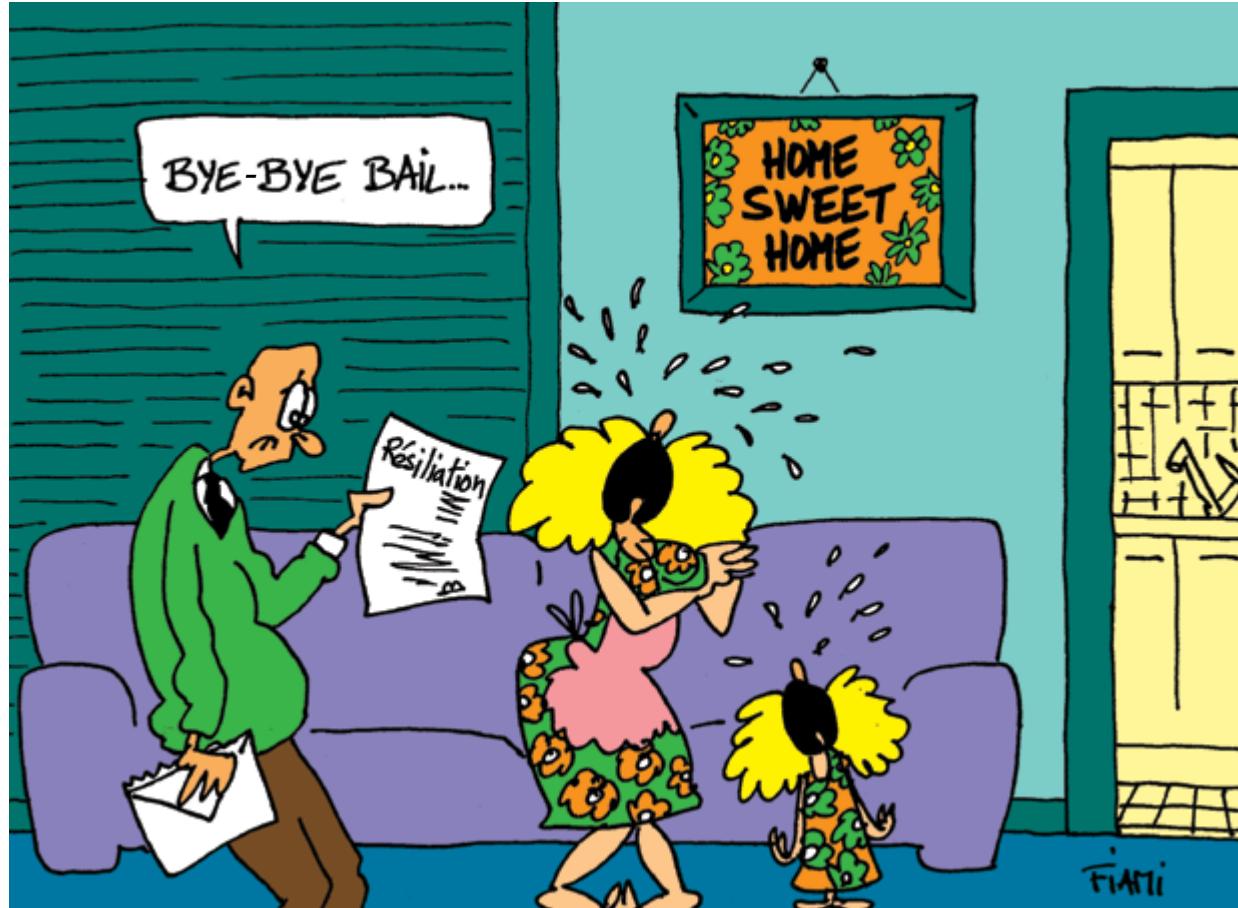
## 1. Sous quelle forme et dans quel délai un bailleur peut-il donner le congé?

Si le bail est de durée indéterminée et qu'il s'agit d'un congé ordinaire, le bailleur doit respecter le préavis et l'échéance du contrat, tout en utilisant une formule officielle de résiliation. Il s'agit d'un formulaire édité par les cantons, qui contient des informations spécifiques: les délais de recours, les autorités à qui s'adresser pour s'opposer et/ou demander une prolongation. Le document doit indiquer la date de la fin du bail et être signé par le bailleur ou son représentant. Dans le cas d'un logement de famille, la notification doit se faire sous pli séparé aux deux conjoints, même si l'un d'eux n'est pas titulaire du contrat.

Un avis qui parviendrait au locataire sur simple lettre ou un vice de forme dans l'expédition de la formule – notamment si elle n'est pas adressée aux deux conjoints séparément – rendent le congé purement et simplement nul.

## 2. Pour quels motifs un propriétaire peut-il mettre fin à un bail?

En théorie, le bail est un contrat précaire. Le bailleur peut le résilier pour autant que le motif du congé ne soit pas contraire à la bonne foi. Il est, par exemple, admissible que le propriétaire souhaite récupérer son logement pour lui ou ses proches ou veuille le vendre. Selon une jurisprudence controversée, c'est également le cas s'il nourrit



le projet de le relouer plus cher, pour autant qu'il démontre que le loyer actuel se situe nettement en dessous des prix du marché ou lui procure un rendement insuffisant.

## 3. Quels sont les congés qui peuvent être considérés comme abusifs?

L'article 271a du Code des obligations en dresse une liste. C'est le cas, notamment, des résiliations données à titre de représailles – à la suite, par exemple d'une demande de baisse de loyer – ou si le but est d'intimider le locataire pour qu'il accepte une hausse ou une modification de son contrat. Sont également abusifs les congés donnés pendant les procédures judiciaires et dans les trois ans qui suivent leur clôture, pour autant que le locataire ait obtenu gain de cause ou s'il a conclu, même hors procès, un arrangement avec son

bailleur à la suite d'un litige. Si c'est au juge de se prononcer sur la validité d'une résiliation, la preuve d'un abus doit être apportée par le locataire.

## 4. Puis-je contester une résiliation qui me paraît injustifiée?

Oui. Le bailleur est tenu de motiver sa décision si on le demande. Si les raisons avancées paraissent douteuses, le destinataire dispose d'un délai de trente jours – dès réception de la formule officielle – pour ouvrir une action auprès de la Commission de conciliation du lieu où se situe l'immeuble. Il appartient ensuite au juge de la conciliation d'examiner la validité du congé. Lorsqu'elle estime que les raisons sont acceptables, l'autorité examine d'office si une prolongation peut être accordée. Toute la procédure est gratuite.

## 5. Et si j'obtiens une prolongation, de quelle durée sera-t-elle?

Si le congé est valable, elle peut aller de zéro à quatre ans à partir de la date de la fin du bail. Le locataire peut obtenir jusqu'à deux rallonges à condition qu'il prouve, à la fin de la première, qu'il a fait d'importantes recherches pour se reloger. Pour en définir la durée – qui ne peut excéder quatre ans au total –, le juge fait une pesée des intérêts en présence: quel est le degré d'urgence à reprendre les locaux pour le propriétaire? Y-a-t-il pénurie de logements dans la région? Quelle est la situation des locataires et du bailleur (enfants scolarisés, revenus, etc.)?

Pour les congés extraordinaires (non-paiement du loyer, violation grave du devoir de diligence), aucune prolongation n'est accordée.

## VÉTÉRINAIRES

Entretenir un animal de compagnie ne se limite pas au prix de la nourriture. Les soins nécessaires occasionnent des factures qui peuvent varier fortement d'un cabinet à l'autre.

*Vincent Cherpillod*



# Des tarifs pas toujours muselés

**C**ontrairement à la médecine humaine, le prix des prestations des vétérinaires n'est pas réglementé. Chacun est libre d'appliquer ses propres tarifs, à plus forte raison depuis 2005, date à laquelle un barème tarifaire de recommandation a été aboli. Or, soigner son chat ou son chien n'est pas donné. Mieux vaut garder ce paramètre en tête lorsqu'on hésite à craquer pour un compagnon à quatre pattes. Pour avoir une idée

du prix des interventions les plus courantes, nous avons tiré au sort 20 cabinets en Suisse romande, répartis équitablement par canton et chef-lieu, en collaboration avec nos confrères de l'émission *On en parle* (RTS-La Première). Pour chacun, nous avons comparé le prix des consultations et de 12 prestations (*voir tableau*).

Un constat s'impose d'emblée: les prix varient fortement d'un cabinet à l'autre ainsi que d'une région à l'autre. Ce sont les cantons

de Genève et de Neuchâtel qui, selon notre pointage, sont les plus onéreux. D'après plusieurs spécialistes, ces variations reflètent avant tout le niveau d'équipements ainsi que le coût de la location des locaux: «Je ne possède pas tout le matériel d'un grand cabinet spécialisé dans le traitement des animaux de compagnie, nous a, par exemple, expliqué un praticien du canton de Fribourg. Il est donc normal que mes tarifs soient inférieurs.» Il est vrai que, tirage au

sort oblige, notre pointage réunit des vétérinaires en ville et d'autres à la campagne. Ces derniers interviennent principalement sur les animaux de rente.

### DES MÉTHODES QUI DIFFÈRENT

Ce qu'il faut savoir avant d'aller faire soigner son animal, c'est que les praticiens sont tenus d'afficher leur tarif et que le prix de la consultation n'est pas toujours inclus dans l'intervention (*lire encadré*). La première prestation

Canton		BE	FR	GE						
Cabinet vétérinaire	Localité	AU CHAT BLEU	DU MOULIN	DE BEAUMONT	MONNARD <sup>(1, 2)</sup>	SIEBER & CHARBON	DE CHÊNE-BOUGERIES	DE COLLONGE-BELLERIVE	DES SOURCES	AGUESSE <sup>(1)</sup>
<b>CHAT</b>	Première consultation <sup>(3)</sup>	41/44 fr.	35 fr.	35/40 fr.	35 fr.	44 fr.	45 à 59 fr.	50 à 60 fr.	54 fr.	50 fr.
	Consultation de contrôle <sup>(3)</sup>	34 fr.		30/35 fr.	?	19 à 29 fr.	30 à 46 fr.		35 à 44 fr.	40 fr.
<b>CHIEN</b> 20 kg	Castration	95 fr. *	70 fr.	80 fr.	60 fr.	80 fr.	130 fr.	120 à 140 fr.	147 fr.	80 fr. *
	Stérilisation <sup>(4)</sup>	190 fr. *	160 fr.	180 fr.	150 fr.	190 fr.	220 fr.	230 fr.	248 fr.	150 fr. *
	Vaccin «thyphus+coryza»	61 fr.	47 fr.	50 fr.	30 fr.	56 fr.	80 fr.	80 fr.	79 fr.	55 fr. *
	Vaccin leucose <sup>(5)</sup>	64 fr.	62 fr.	60 fr.	45 fr.	60 fr.	80 fr.	85 fr.	93 fr.	70 fr. *
	Puce électronique <sup>(6)</sup>	90 fr.	75 fr.	80 fr.	?	70 fr. *	95 fr.	85 fr.	87 fr.	75 fr. *
	Détection de la leucose <sup>(7)</sup>	57 fr.	45 fr.	80 fr.	?	55 fr. *	55 fr.	85 fr.	51 fr.	80 fr. *
	Castration	342 fr. *	250 fr.	320 fr.	150 à 250 fr.	280 à 400 fr.	400 à 540 fr.	437 fr.	378 fr.	260 fr. *
	Stérilisation <sup>(4)</sup>	642 fr. *	510 à 600 fr. <sup>(oh)</sup>	640 fr.	400 à 500 fr.	700 à 900 fr.	540 fr.	680 fr.	753 fr. <sup>(oh)</sup>	/
	5 vaccins <sup>(8)</sup>	69.50 fr.	50 fr.	70 fr.	53 fr.	65 fr.	105 fr.	100 fr.	119 fr.	60 fr. *
	Vaccin rage	59 fr.	45 fr.	50 fr.	50 fr.	56 fr.	87 fr.	85 fr.	79 fr.	60 fr. *
	Puce électronique <sup>(6)</sup>	90 fr.	75 fr.	80 fr.	?	70 fr. *	95 fr.	85 fr.	87 fr.	75 fr. *
	Détartrage des dents <sup>(9)</sup>	250 à 300 fr.	80 à 150 fr. *	~200 fr.	?	~130 fr.	160 à 270 fr.	180 à 300 fr.	193 fr. *	~150 fr. *

Prix relevés en février 2015. Classement par ordre alphabétique du canton, puis du cabinet. \*Prix de la consultation (complet ou réduit) à ajouter. /: Ne pratique pas cette intervention. <sup>(1)</sup> net. Nous n'avons pas pu déterminer si la consultation est incluse ou non dans les prestations indiquées (sauf pour le cabinet Besse). Le signe «?» indique que le prix de la prestation ne figure pas «thyphus+coryza» à un prix combiné et réduit. <sup>(6)</sup> Y compris l'inscription aux registres ANIS (chat) et AMICUS (chien). <sup>(7)</sup> Test de détection FIV et FeLV. <sup>(8)</sup> Hepatite, parvovirose, carré, tous du

que nous avons comparée est le coût d'une castration et d'une stérilisation. Avec un chat, la facture oscille entre 60 fr. et 147 fr. pour un mâle et grimpe de 150 fr. à 248 fr. pour une femelle. Avec un chien, la fourchette est très large: 150 fr. à 540 fr. pour un mâle et 380 fr. à 900 fr. pour une femelle. L'anesthésie, les médicaments et l'éventuelle visite post-opératoire pour retirer les fils – s'ils ne sont pas autoré sorbants – est comprise.

Pourquoi de telles différences? «Suivant les cas, on procède soit à une ovariectomie (ablation des ovaires), soit à une ovario-hystérectomie (ablation des ovaires et de l'utérus), explique le vétérinaire du cabinet de Beaumont. Certains spécialistes ne pratiquent, d'ailleurs, que la seconde sur les chiennes. S'ils estiment cette option plus pertinente sur le long terme, c'est généralement la plus coûteuse aussi. Dans notre tableau comparatif, nous avons retenu en priorité le prix de l'ovariectomie et donné celui de l'ovario-hystérectomie s'il s'agit du seul choix proposé.

#### VACCIN ET GRAND ÉCART

Les différences tarifaires sont tout aussi étonnantes pour un même vaccin comme le classique «thyphus+coryza» du chat: de 30 fr. et 80 fr. Pour la combinaison des cinq vaccins recommandés pour

le chien, la fourchette est plus large encore: de 50 fr. à 119 fr.! Seule explication avancée: l'ajout, dans certains cas, d'un bilan de santé de l'animal avant la vaccination. Il est intéressant de souligner que, pour les chats, les vaccins «thyphus+coryza» et leucose peuvent être combinés, à condition d'avoir d'abord testé l'animal pour savoir s'il n'est pas déjà atteint par la maladie. Cette combinaison coûte moins cher que les deux vaccins séparés. Le test, lui, revient entre 45 fr. et 96 fr.

#### ON SORT LES CROCS...

Comme chez les humains, le détartrage des dents peut être judicieux pour les chiens. Cette intervention n'est pas forcément indispensable pour toutes les races, mais peut être recommandée pour certaines comme le yorkshire. Les tarifs mentionnés ne sont qu'une estimation pour un détartrage sous narcose d'une durée d'environ 20 minutes. Mais il est clair que l'intervention – et donc son coût – peut fortement varier d'une race à l'autre et en fonction de l'état de la dentition.

Quo qu'il en soit, notre enquête montre que tout traitement n'est pas facturé de la même manière d'un cabinet à l'autre. Or, comme les tarifs se doivent d'être affichés en toute transparence, il vaut la peine de les comparer pour faire de substantielles économies, le moment venu.

#### Eclairage

#### Le jeu du chat et de la souris

Selon l'ordonnance sur l'indication des prix des prestations vétérinaires, la liste des prix courants doit être affichée dans les cabinets ou déposée aux endroits où la clientèle se tient. En outre, les praticiens sont tenus de communiquer aux clients leurs tarifs par téléphone, et de leur envoyer la liste par voie postale ou par e-mail, si elle n'est pas publiée sur internet. Une obligation de transparence que trois vétérinaires n'ont pas voulu nous appliquer: face à leur refus, nous avons dû nous déplacer dans leur cabinet et nous faire passer pour des clients afin d'obtenir leurs tarifs.

Si la grille tarifaire semble a priori limpide, ce n'est pas toujours le cas de la facturation de la consultation. Elle comprend l'examen général clinique de l'animal et le remplissage de son dossier, s'il s'agit de sa première visite (de 33 fr. à 61 fr. selon notre enquête). Par la suite, cette prestation est souvent facturée à prix réduit. Attention: pour les interventions les plus courantes, certains vétérinaires incluent son prix dans le montant total, mais pas toujours. Lorsque ça n'est pas le cas, nous avons ajouté un astérisque dans la case du tableau qui correspond au tarif de la prestation demandée. D'après notre test, elle est presque toujours comprise dans le prix des vaccins; pour les autres cas, la pratique varie.

«On peut comparer ce tarif à la prise en charge du taxi: si un patient entre au cabinet pour une petite intervention, on facture la consultation, qui englobe la prise de rendez-vous au secrétariat, la mise à disposition des locaux, le nettoyage après le départ du patient etc.», explique le vétérinaire Jean-Luc Charbon. Lorsqu'on demande un prix, il est donc important de se faire préciser s'il faut prévoir l'ajout du tarif consultation ou pas.

JU	NE	VD	VS							
BERGER	LA CONDE-MÈNE	ARMBRUST <sup>(2)</sup>	JEANMONOD	ZANESCO	AU CŒUR DE LA CÔTE	GMÜR, DISERENS, COSMETATOS-FAHRNI	TELFSER	LES BERGES DU RHÔNE	BESSE <sup>(2)</sup>	DÉLÈZE <sup>(1)</sup>
Delémont	Porrentruy	Marin	La Chaux-de-Fonds	Neuchâtel	Rolle	Lausanne	Montherod	Sion	Martigny	Nendaz
35 fr.	42/54 fr.	45.50/47.50 fr.	34/37 fr.	54/61 fr.	50 fr.	43/49 fr.	45 fr.	45 fr.	33/36 fr.	–
29 fr.	22/25 fr.	?	25/30 fr.	19.60 à 47.50 fr.	36 fr.	29 à 39 fr.	35 fr.	29.50 fr.	31/32 fr.	–
90 fr.	90 fr.	95 à 115 fr.	116 fr.	128.50 fr.	100 fr. *	85 fr. *	90 fr.	89 fr.	78 fr.	70 fr.
190 fr.	160 fr.	200 à 220 fr.	233 fr.	237.95 fr.	190 fr. *	190 fr. *	196 fr.	180 fr.	155 fr.	160 fr.
65 fr.	50 fr.	54 fr.	50 fr.	65 fr.	58 fr. *	58 fr.	98 fr. <sup>(10)</sup>	55 fr.	46 fr.	40 fr.
65 fr.	60 fr.	62 fr.	62 fr.	65 fr.	70 fr. *	66 fr.	70 fr.	73 fr.	59 fr.	80 fr. <sup>(11)</sup>
80 fr. *	60 fr.	87.50 fr.	103 fr. *	128.40 fr.	86 fr. *	75 fr. *	88 fr. *	76 fr. *	85 fr. *	/
70 fr. *	60 fr.	72 fr.	58 fr. *	69.85 fr.	96 fr. *	60 fr. *	65 fr. *	58 fr. *	46 fr. *	/
371 fr. *	220 fr.	320 à 450 fr.	389 fr.	361.20 fr.	376 à 406 fr. *	420 fr. *	370 fr.	295 fr.	280 fr.	/
551 fr. *	600 fr. <sup>(oh)</sup>	380 à 550 fr.	690 fr. <sup>(oh)</sup>	566.50 fr.	603 à 633 fr. *	680 fr. *	725 fr.	620 fr.	515 fr.	/
75 fr.	65 fr.	79.50 fr.	108 fr.	77 fr.	88 fr. *	78 fr.	75 fr.	69 fr.	54 fr.	70 fr.
65 fr.	55 fr.	63.50 fr.	54 fr.	74 fr.	66 fr. *	60 fr.	58 fr.	65 fr.	51 fr.	50 fr.
80 fr. *	75 fr.	87.50 fr.	103 fr. *	123.30 fr.	86 fr. *	75 fr. *	88 fr. *	76 fr. *	85 fr. *	/
164 fr.	120 fr.	?	125 fr.	~200 fr. <sup>(8)</sup>	195 fr. *	142 à 165 fr. *	~100 fr. *	180 à 223 fr.	117 fr.	/

Soigne essentiellement les animaux de rente. <sup>(2)</sup> Le vétérinaire ayant refusé de nous transmettre ses tarifs, les prix indiqués sont ceux qui figurent sur la liste à disposition dans son cabinet sur la liste tarifaire. <sup>(3)</sup> Tarif chat/Tarif chien <sup>(4)</sup> Pour une ovariectomie. Lorsque seule l'ovario-hystérectomie est pratiquée, noté <sup>(oh)</sup>. <sup>(5)</sup> Peut s'administrer en même temps que le vaccin chenil, leptospirose. <sup>(9)</sup> Estimation pour un traitement standard (environ 20 minutes, anesthésie comprise). <sup>(10)</sup> Y compris leucose. <sup>(11)</sup> Y compris thyphus+coryza.

# Des malabars au souffle court

**ROBOTS MÉNAGERS** Il en existe désormais pour tous les usages et tous les budgets. Mais leur silhouette d'acier cache parfois une mécanique d'argile.

Christophe Inaebnit



Warren\_photofoto22

Cuisiner est redevenu tendance. Les émissions culinaires ont repris une place de choix dans les programmes TV, sous la forte impulsion de la télé-réalité notamment. Les sites internet, les revues et les journaux qui abordent ce thème ne sont pas en reste. Les plats filmés ou photographiés sous leur meilleur angle ont de quoi faire saliver les plus repus. Mais la complexité des préparations peut parfois refroidir les plus courageux.

Le matériel prend donc toute son importance au moment de se lancer dans une recette périlleuse. Si quelques ustensiles basiques suffisent à concocter des mets simples, la préparation de menus plus sophistiqués appelle un équipement plus performant. C'est là que les fameux mixeurs et robots ménagers entrent en jeu pour faciliter les opérations.

## POUR TOUS LES BUDGETS

L'apparition des premiers batteurs électriques remonte à la fin des années 1920. Et ce n'est qu'à partir des années 1950 que les robots ménagers ont commencé à s'immiscer dans les catalogues des fabricants. Ces machines, qui jouaient le rôle de mélangeur, étaient d'une très grande robustesse. Mais elles impliquaient un lourd investissement qui n'était pas à la portée de toutes les bourses.

Aujourd'hui, les marques proposent des modèles à foison. Cela va du simple mixeur, pour monter les blancs d'œufs en neige, à l'imposant robot en passant par celui qui fait tout, le robot-cuiseur. Entre ces différents appareils, les prix font fatallement le grand écart: de quelques dizaines de francs pour un batteur standard à plus de 1000 fr. pour certains engins multifonctions.

Sur le principe, un robot mélangeur – ou pâtissier – consiste à faire tourner plus ou moins rapidement un fouet ou un crochet à pétrir dans un bol. Il est constitué d'un moteur, d'une transmission chargée de démultiplier et de transmettre la force à l'ustensile. Le tout est complété par un module électronique qui commande le moteur. Grâce à leur puissance supérieure à celle d'un mixeur, les robots peuvent mélanger de plus grandes masses et ont la capacité de pétrir de la pâte. Mais, malheureusement, leur fiabilité et leur durabilité sont parfois décevantes.

## CONCEPTION TROP LÉGÈRE

Si les appareils haut de gamme, dont le prix avoisine 1000 fr., continuent de présenter une qualité de construction plutôt bonne, il n'en est pas de même pour les modèles d'entrée de gamme. Ces derniers

sont souvent équipés d'un moteur sous-dimensionné, d'une transmission dotée d'engrenages en plastique, de contacts supportant mal l'intrusion de farine ou d'accessoires fragiles qui se cassent.

Par conséquent, leur mécanique supporte mal les efforts auxquels elle est soumise. C'est d'autant plus regrettable que les consommateurs les choisissent pour leur capacité à travailler de grandes quantités. En plus de leur fragilité, certains robots ne peuvent même pas se réparer, à cause de l'inexistence des pièces de rechange ou de leur indisponibilité après quelques années de fabrication seulement.

Pour faire durer sa machine, il est donc essentiel de ne pas dépasser la capacité de pâte – exprimée généralement en kilos – que le fabricant indique. Il vaut mieux pétrir une masse en deux fois que de forcer la mécanique en voulant gagner du temps. On ne peut donc que conseiller de bien lire les consignes d'utilisation qui figurent dans le mode d'emploi.

## LE PRIX NE FAIT PAS TOUT

A l'achat, la marque et le prix ne doivent pas être considérés comme seuls gages de qualité. Le poids peut lui aussi être un bon indicateur. Car, comme dans tout appareil électroménager doté d'un moteur, la légèreté ne découle pas de l'utilisation d'alliages ultra-résistants de faible poids, mais d'un sous-dimensionnement des composants de l'appareil.

Etant donné qu'un robot peut représenter un investissement de taille, il n'est pas inutile non plus de faire quelques recherches sur internet pour connaître l'avis des utilisateurs. Tout en gardant à l'esprit que les clients satisfait d'un produit sont nettement moins nombreux à s'exprimer que les personnes déçues! Et, pour se forger une idée objective de la qualité des modèles, rien ne vaut les tests que *Bon à Savoir* réalise en laboratoire. Le dernier en date (lire «*Des monstres pas faciles à apprivoiser*», B&S 12/2014) avait sacré le Bosch MUM XL20G (649 fr.).

\* PARTENARIAT: La Bonne Combin – Réparations en tous genres, Prilly (VD) [labonnecombine.ch](http://labonnecombine.ch)



# La pub pour le sucre coûte bonbon

**MARKETING** «Pur sucre, pur suisse»: les spots TV qui vantent le sucre helvétique sont aussi chers qu'inutiles. Et c'est le contribuable qui en fait les frais! *Ruth Blum /chr*



**S**ur le petit écran, un doigt invisible trace la croix suisse sur des grains immaculés. Selon les estimations de Guido Stäger, directeur de Sucre Suisse, la publicité coûte à la branche quelque 1% de son chiffre d'affaires annuel. Celui-ci s'élevant à 241 millions de francs, on peut donc en déduire que 2,41 millions servent à promouvoir le cristal helvétique auprès des consommateurs, dont la moitié pour les spots télévisés.

Cet argent est-il bien investi? Rien n'est moins sûr, car seulement 10% de la production annuelle indigène finit dans l'assiette des Suisses. Et, dans les supermarchés, on ne trouve que du sucre... helvète! Le reste est vendu à l'industrie alimentaire pour être transformé ou revendu à l'étranger.

Il n'est donc guère étonnant de voir les distributeurs s'interroger sur les moyens dilapidés par la branche. «Sur nos étals, 100% des paquets de sucre proviennent d'ici, car Coop mise sur la production indigène», relève son porte-parole, Urs Meier. Les grandes surfaces n'ont du reste aucun intérêt à s'approvisionner ailleurs, puisque le prix du kilo

suisse est lié à celui qui est fixé dans l'Union européenne.

Or, depuis deux ans, Bruxelles a baissé le prix de la tonne de sucre de 720 € à 425 €, imposant une diminution semblable à la branche suisse. Cette politique a évidemment des répercussions directes pour les producteurs de betteraves sucrières.

## BERNE À LA RESCOUSSE

La rémunération par tonne de tubercules a ainsi passé de 53 fr. à 45 fr. Pour permettre aux quelque 6500 familles paysannes qui en vivent de garder la tête hors de l'eau, Berne a augmenté ses subventions en conséquence. Celles-ci ont ainsi passé de 1400 fr. à 1600 fr. par hectare.

Cette compensation s'effectue par le biais des paiements directs. Estimés à 58 millions de francs pour la branche, ils sont financés par les contribuables. L'évolution du marché a certes été bénéfique pour l'industrie alimentaire, qui s'approvisionne à meilleur compte, mais le consommateur, lui, n'en a pas profité. Bien au contraire, puisqu'il paie ses impôts... et finance ainsi, malgré lui, des campagnes de publicité superflues.



## Du noir pour du blanc

Un dentifrice noir qui blanchit les dents? Et qui ne possède aucun agent abrasif ou blanchissant mais du charbon actif? C'est, en tout cas, la promesse du Curaden *Black is White*. Une petite révolution qui a tout de même son prix: 27.50 fr. les 90 ml, auxquels s'ajoutent encore 5 fr. de frais de port. Or, selon le Dr Adrian Lussi, directeur général des Cliniques dentaires de l'Université de Berne, rien ne prouve que ce dentifrice lave mieux les dents que d'autres produits moins onéreux. Et aucune étude n'a encore démontré que le charbon actif élimine bel et bien les colorations sur l'email, selon le spécialiste. Une évaluation du magazine allemand «Öko-Test» l'a d'ailleurs jugé «satisfaisant» seulement, même s'il ne contient pas de substances problématiques.

Luzia Popp, de Curaden, reconnaît que l'efficacité du charbon actif dans les dentifrices n'est effectivement pas scientifiquement prouvée. «Mais les retours positifs des clients et les résultats de tests que nous avons menés à l'interne vont dans ce sens», déclare-t-elle. cg

## T'as pas le ticket!

Pas toujours facile d'obtenir un billet pour aller admirer une star. Les 26 000 places des deux concerts de la chanteuse Adele, à Zurich, se sont vendues en trois petites minutes le 4 décembre dernier. Pour 49 fr. an par an, le site de réservation bien connu Ticketcorner propose une carte *Friends & Members* avec des avantages comme le «Priority Sale» qui permet d'acheter des billets avant les autres. Une promesse de vente prioritaire pas toujours efficace: plusieurs fans d'Adele n'ont pas pu obtenir leur sésame malgré leur carte. Ticketcorner précise, sur son site, que, «dans le cas d'une demande énorme, il n'y a aucune garantie que des membres recevront un billet durant le «Priority Sale». Et pour les mécontents, gare aux conditions de résiliation: la *Friends & Members* se renouvelle automatiquement si le client ne respecte pas le préavis de trois mois. seb



# Des foehns pour être dans le vent

**SÈCHE-CHEVEUX** Sécher la chevelure en un temps record sans les abîmer tient de la gageure. Même le vainqueur du test n'offre pas un compromis parfait.

Jonas Arnold / Id

Un bon foehn est un appareil facile à utiliser. Il doit, de plus, sécher rapidement la chevelure, mais aussi en douceur pour ne pas l'endommager. Pour vous aider à faire le meilleur choix possible, nous avons envoyé les dix modèles les plus vendus en Suisse dans un laboratoire spécialisé (lire «Les critères du test»).

## RAPIDE MAIS BRUYANT

Le gagnant du test est le bien nommé *Swiss Perfection 440* de Solis. Avec un prix proche de 90 fr., c'est aussi l'un des plus chers du lot. Seul le *Professional Swiss silent* de Valera le dépasse (94.80 fr.), ce qui

ne l'empêche pas d'occuper la dernière place du classement! Simple d'emploi, le vainqueur séche plus rapidement que les autres, mais présente l'inconvénient d'être bruyant. Le *Hot Stream* de Trisa, qui se classe deuxième, est, lui aussi, efficace pour un prix plus doux. Tout comme le *HD 380* de Primo tecq, qui prend le quatrième rang.

Le temps nécessaire pour que les cheveux soient secs dépend de la force à laquelle l'air est projeté ainsi que de la température. Le *Swiss Perfection 440* évapore ainsi 6 g d'eau par minute. C'est, par exemple, 0,5 g de plus que le *Hot Stream* de Trisa. Les foehns

*KHD 160* de Koenic et *Professional Swiss silent 6500* de Valera se trouvent clairement à la traîne sur ce critère.

## DE L'AIR TROP CHAUD

A une distance de 10 cm de la chevelure, la température de l'air ne devrait pas dépasser 75° C pour ne pas causer de dégâts capillaires. Le *Prima Vista*, acheté chez Landi, a largement dépassé cette limite avec une mesure atteignant 95° C. Jugé beaucoup trop chaud par les experts, il a donc été spécialement mal noté sur ce critère (3.3).

Les résultats ont été soumis aux différents fabricants ou reven-

deurs. Valera se dit surpris par la mauvaise appréciation obtenue pour le temps de séchage: «Nos propres tests en laboratoire montrent de bien meilleures valeurs», réagit Anke Krügel, la porte-parole de l'entreprise. Media Markt rappelle que le *Koenic KHD 160 CH* est spécialement destiné aux voyages. «Pour cet article, l'accent a été mis sur un design compact et léger, ce qui peut avoir une incidence sur la qualité de séchage», estime le distributeur. Quant à Landi, il promet de discuter avec son fournisseur pour que la température de l'air trop élevée soit corrigée.



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	
Puissance déclarée	
Technologie ionique	
<b>1. Séchage</b>	<b>35%</b>
<b>2. Manipulation</b>	<b>30%</b>
<b>3. Respect des cheveux</b>	<b>25%</b>
<b>4. Risque d'incendie / danger de brûlure</b>	<b>5%</b>
<b>5. Endurance</b>	<b>5%</b>

## NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

### SOLIS

Swiss perfection 440	Hot Stream
Coop <sup>(2, 3)</sup>	Galaxus.ch <sup>(4)</sup>
89.95 fr.	39 fr.
2000-2300 W	2000 W
Oui	Oui
6.0	5.6
4.9	4.8
4.6	5.0
5.7	5.7
5.6	5.6

### TRISA

Hot Stream	Galaxus.ch <sup>(4)</sup>
39 fr.	39 fr.
2000 W	2000 W
Oui	Oui
5.6	5.2
4.8	4.9
5.0	5.5
5.7	5.7
5.6	5.6

### PHILIPS

HP8233/08	Interdiscount <sup>(2, 5)</sup>
64.90 fr.	39.90 fr.
1850-2200 W	2000 W
Oui	Oui
5.2	4.8
4.9	4.9
5.5	5.3
5.7	5.7
5.6	5.6

### PRIMOTECQ

HD 380	Fust
Interdiscount <sup>(2, 5)</sup>	39.90 fr.
64.90 fr.	2000 W
Oui	Non
5.2	4.8
4.9	4.9
5.5	5.3
5.7	5.7
5.6	5.6

Si la note est identique, classement selon le prix.

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

Egalement disponible chez: <sup>(2)</sup> Migros; <sup>(3)</sup> Media Markt; <sup>(4)</sup> Interdiscount; <sup>(5)</sup> Coop; <sup>(6)</sup> Fust; <sup>(7)</sup> Manor.



En détail

## Les critères du test

Le Laboratoire Ipi de Stuttgart (D) a examiné les appareils selon les points suivants.

### 1. Vitesse de séchage: 35%

Un tissu humide a été fixé devant le foehn de telle sorte que la température atteigne exactement 75° C à sa surface. Les experts ont ensuite mesuré la quantité d'eau évaporée après une minute d'exposition.

### 2. Manipulation: 30%

Le sèche-cheveux tient-il bien dans la main? Les interrupteurs sont-ils faciles à actionner?

### 3. Respect des cheveux: 25%

Quelle est la température à 10 cm de distance de l'embout? Idéalement, elle devrait atteindre les 75° C.

### 4. Risque d'incendie/danger de brûlure: 5%

Les testeurs ont vérifié le risque d'incendie lorsque la sortie d'air est de plus en plus obstruée. Ils ont également cherché à savoir si des dangers de brûlure existaient.

### 5. Endurance: 5%

Chaque dispositif a été mis en marche 250 fois pendant 15 minutes avec 15 minutes de pause entre chaque utilisation.

## Conseils

### Pour protéger sa chevelure

- Il convient de ne pas sécher à de trop hautes températures: si une sensation de chaleur est ressentie sur le cuir chevelu, c'est que la température est trop élevée ou que le foehn est tenu trop près du crâne.
- Il est préférable de choisir une température plus basse, d'augmenter la puissance du débit d'air et de déplacer l'appareil en permanence.
- Les cheveux gagnent en volume lorsque l'air est soufflé de bas en haut.
- De l'air froid en fin de séchage permet de déplisser les cheveux raides.
- Un séchage de haut en bas couplé à un brossage partant de la racine jusqu'aux pointes évite que les cheveux prennent un aspect hirsute.

## Technologie

### Ionique ne veut pas dire plus doux

Sept appareils disposent de la technologie ionique, censée rendre les cheveux doux, lisses et brillants. Elle éviterait également la formation d'électricité statique. Mais est-ce vraiment le cas? Pas si sûr. Selon nos confrères allemands de *Siftung Warentest*, si l'électricité statique est effectivement éliminée en quelques secondes, les cheveux ne deviennent pas plus doux ou plus lisses que lors d'un séchage avec un foehn ordinaire.



BRAUN	BABYLISS	MIO STAR	KOENIC	PRIMA VISTA	VALERA
Satin Hair 7 HD 730	Retracto 2000 D371	Dryer 2000	KHD 160 CH	Sèche-cheveux	Professional Swiss silent 6500
Migros <sup>(5)</sup> 64.80 fr. 1850-2200 W	Coop <sup>(2,3,6)</sup> 69.95 fr. 2000-2100 W	Migros 59.90 fr. 1700-2000 W	Media Markt 19.95 fr. 1600 W	Landi 21.90 fr. 2000 W	Migros fr. 94.80 fr. 1500-1800 W
Oui 4.8	Oui 4.3	Non 4.3	Non 3.8	Oui 4.8	Oui 2.9
4.7	4.9	4.7	4.6	4.8	5.0
5.6	5.4	4.9	5.4	3.3	4.3
5.7	5.7	5.7	5.7	5.6	5.7
5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6
<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>4.7</b>	<b>4.6</b>	<b>4.5</b>	<b>4.1</b>

# C'est pas moi, c'est la LAMal!

**ASSURANCE** Une hospitalisation en France peut coûter cher, même si l'on a contracté une complémentaire voyage. Et, contrairement à ce que disent les assureurs, la LAMal n'y est pour rien. *Chantal Guyon*

**L**es Suisses sont plutôt consciencieux quand ils préparent leurs vacances. Surtout lorsque la destination est exotique ou que le pays qu'ils s'apprêtent à visiter est connu pour ses frais médicaux et hospitaliers élevés, comme c'est le cas aux Etats-Unis et au Japon, par exemple.

En revanche, peu nombreux sont ceux qui s'inquiètent des conditions de remboursement en cas de pépin dans un pays de l'UE ou de l'AEL (Association européenne de libre-échange). Ils se sentent à l'abri, d'autant plus s'ils ont souscrit à une assurance complémentaire voyage. Or, ce n'est pas forcément le cas! En vertu des accords bilatéraux entrés en vigueur en 2002, les Suisses qui séjournent dans ces pays bénéficient, en cas de traitement nécessaire sur le plan médical, des mêmes prestations et des modalités de remboursement que celles qui s'appliquent aux résidents du pays dans lequel ils séjournent.

#### PRISE EN CHARGE, OUI MAIS...

Un couple de lecteurs a découvert, bien malgré lui, cette subtilité de notre système de santé lors d'un séjour en France. Tombée malade sur place, l'épouse a dû être hospitalisée d'urgence. Grâce à la carte européenne d'assurance maladie qui se trouve généralement au dos de la carte d'assurance suisse, les factures ont été adressées directement à sa caisse maladie de base en Suisse (*lire encadré*). A son retour, le couple reçoit une facture d'un montant de 1000 fr. environ de la part des deux établissements hospitaliers dans lesquels la patiente a séjourné. Pensant être couvert, il envoie alors l'addition à son assureur voyage. Et là, c'est la douche froide: il refuse de prendre ces frais à sa charge.

Nos lecteurs demandent alors des explications à la compagnie qui leur répond que l'assuré est soumis aux règles du pays dans lequel les soins ont été prodigues. Or, en France, les patients sont te-

nus à une participation aux coûts appelée «ticket modérateur». Pour une hospitalisation, elle représente 20% des frais de traitement (30% pour une hospitalisation en ambulatoire). D'où les 1000 fr. réclamés à notre couple.

«Dans l'Hexagone, cette quote-part est pourtant prise en charge par la mutuelle – l'équivalent des complémentaires suisses – si le patient en a souscrit une. Dès lors, pourquoi la complémentaire de mon épouse n'entre-t-elle pas en matière pour les 20% restants», déplore notre lecteur.

#### ELLE A BON DOS, LA LAMAL

Selon son assureur, l'art. 64 al. 8 de la LAMal interdit de prendre en charge ces coûts par le biais d'une complémentaire. La majorité des sociétés que nous avons interrogées nous ont également servi la même explication.

Or, c'est faux! Selon Michaela Kozelka, responsable de la communication pour la division assurance maladie et accidents à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), l'assurance de base n'a certes pas le droit de prendre en charge ces coûts. Mais, cela concerne la base uniquement. Ce que confirme également Daniel Lorenz, responsable de la coordination internationale de l'assurance maladie à l'Institution commune LAMal.

Par conséquent, légalement, rien n'interdit à une complémentaire de rembourser ces frais. Assura le fait bien d'ailleurs! Tout comme Helsana aussi, mais pour autant que le montant à la charge de l'assuré dépasse 300 fr. Ainsi que Swica et Visana mais uniquement pour les soins reçus en France. Il faut admettre que c'est dans ce pays que les conditions de remboursement sont les plus exigeantes.

Moralité: si les assureurs n'incluent pas cette prestation dans leurs produits, ce n'est pas parce qu'on le leur interdit, mais bel et bien parce qu'ils l'ont décidé! Les complémentaires sont, en effet,

régies par la loi sur le contrat d'assurance (LCA). Et, celle-ci laisse la possibilité aux caisses maladie d'élaborer leur offre comme bon leur semble. Elles sont donc libres

de limiter leurs prestations par le biais de leurs conditions générales. Ce dont un nombre certain d'entre elles ne se sont pas privées de faire...

«*Légalement, rien n'interdit à une complémentaire de rembourser ces frais*»



Nivazz J

#### Conseils pratiques

## Préparer son voyage

Si vous avez perdu ou oublié votre carte européenne d'assurance, prenez contact avec votre caisse maladie et demandez-lui de vous fournir un certificat provisoire de remplacement. Elle pourra vous envoyer ou vous faxer ce document à votre domicile ou sur votre lieu de vacances. Dans tous les cas, assurez-vous de le recevoir avant le départ ou, sinon, avant la fin du traitement. Faute de quoi, vous devrez avancer les frais médicaux et d'hospitalisation et demander leur remboursement une fois rentré chez vous.

L'Institution commune LAMal, notamment chargée de la coordination internationale en matière d'assurance maladie, met à disposition, sur son site internet, des fiches pratiques pour les voyageurs suisses qui se rendent dans un pays de l'UE ou de l'AEL. Ces aide-mémoire décrivent le système de soin du lieu de destination ainsi que les procédures à entreprendre en cas de traitement médical.

A télécharger sur [kvg.org](http://kvg.org) ➔ Particuliers ➔ Séjour au sein de l'UE ou de l'AEL.

# Passer à Windows 10 sans souci

**MULTIMÉDIA** Jusqu'au 29 juillet, les possesseurs d'une version 7 ou 8 du système d'exploitation de Microsoft peuvent passer gratuitement à Windows 10. Nos conseils pour l'installer. *Marc Mair-Noak / seb*

## 1. Sauvegarder ses données

La migration vers Windows 10 permet de conserver ses paramètres, ses fichiers personnels et ses applications. Néanmoins, il est judicieux de faire une sauvegarde préalable – documents, photos, etc. – sur un disque dur externe, au cas où un problème surviendrait. S'il s'agit de données très importantes, n'hésitez pas à les copier sur deux supports différents.

## 2. Nettoyer le système

Au fil du temps, de nombreux fichiers inutiles s'accumulent sur le disque dur. La mise à niveau ne corrige pas cette situation. Pour un nettoyage préalable: faire un clic droit sur l'icône du disque dur (C:), puis, dans *Propriétés*, cliquer sur *Nettoyage du disque*.

## 3. Système prérequis

La mise à niveau est gratuite et possible si l'on a un PC équipé de Windows 7 et updaté avec le «service pack 1» (SP1) ou Windows 8, avec la mise à jour 8.1.1.

## 4. C'est parti!

Si Windows Update est activé sur votre ordinateur, l'outil de mise à jour s'affiche automatiquement en bas à droite de l'écran sous la forme d'une icône Windows. Il suffit de cliquer sur celui-ci pour commencer les opérations. Sinon, aller dans *Windows Update* et *Rechercher les mises à jour*.

Ouvrir l'outil de mise à jour, choisir *Mettre à niveau ce PC maintenant*. Le système prépare l'installation, propose de télécharger les mises à jour importantes et demande d'*Accepter les termes du contrat de licence*. Vous pouvez ensuite *Choisir les éléments à conserver*, par exemple vos fichiers personnels et vos applications. L'ordinateur est alors *Prêt pour l'installation*. Durant la mise à niveau, il va redémarrer plusieurs fois.

## 5. Neutraliser les mouchards

Une fois l'installation terminée, et après la page *Bonjour et bienvenu*, être attentif en arrivant sur la page *Démarrer rapidement*. Ne pas cliquez sur *Utiliser la configuration rapide*, mais aller dans *Paramètres de personnalisation*. Cela permet de désactiver toutes les autorisations demandées, qui agissent comme des mouchards pour Microsoft. Si vous avez raté cette étape, vous pouvez toujours télécharger gratuitement l'utilitaire O&O Shut Up 10, plus tard. Il permet de neutraliser facilement les mouchards intégrés dans le nouveau système. Dans la page *Nouvelles applications pour la dernière version de Windows*, le système propose de nouveaux programmes pour les photos, les vidéos, la musique et la navigation. Vous ne souhaitez pas les utiliser? Cliquer en bas à gauche de l'écran sur *Me laisser choisir les applications par défaut*.

## 6. Defender, pas le top

Après la mise à jour, l'antivirus Windows Defender est activé automatiquement. Depuis des années, ce dernier ne brille guère dans les tests. Dès lors, mieux vaut utiliser un autre antivirus. Il en existe de très bons, gratuits, comme Avast Antivirus 2016. Si vous aviez une protection antivirale efficace avant la mise à jour, vérifiez qu'elle fonctionne toujours et désactivez Defender avec *Shut Up 10*.

## 7. Pour revenir en arrière

Windows 10 propose un outil qui permet de revenir à son ancienne version de Windows (7 ou 8.1) pour autant que cela soit fait dans le délai d'un mois à compter de la mise à jour. Aller dans *Paramètres* → *Mise à jour et sécurité* → *Récupération* → *Rétrograder vers Windows 8.1 (ou 7)*.

# NOS GUIDES

SIMPLES,  
CLAIRS ET  
PRATIQUES

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



A commander  
également sur  
[bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)  
→ Boutique

## ABONNEMENT à nos magazines

Bon à Savoir pour:

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

Tout Compte Fait pour:

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

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

**CONSEIL  
JURIDIQUE  
GRATUIT**


Martine Duruit

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

Nos trois juristes, Silvia Diaz, Barbara Venditti et Kim Vallon répondent aux questions du quotidien, touchant à la consommation, au droit du bail et du travail.

Ce service est réservé aux abonnés de *Bon à Savoir*. Il exclut les questions urgentes et trop complexes. Préparez votre numéro d'abonné, il vous sera demandé.

**PAR TÉLÉPHONE**  
021 310 18 20

**PAR ÉCRIT**  
Bon à Savoir  
Service juridique  
CP 150  
1001 Lausanne

**EN LIGNE**  
Formulaires sur  
[www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)  
→ Vos droits  
Joindre copie  
des pièces utiles.

## Toner de Brest!

**CONTRATS** « Patron d'une petite PME, j'ai été approché par une société m'annonçant qu'elle nous offrait des toners pour nous remercier des cartouches usagées que nous lui retournons régulièrement. Ne m'occupant habituellement pas des commandes de matériel, je ne suis pas au courant du nom de tous nos fournisseurs et lui ai confirmé notre adresse. Je reçois aujourd'hui les toners promis, mais avec une facture! Que faire? »

**D**ans la mesure où vous n'avez passé aucune commande auprès de cette société, il s'agit d'un envoi de chose non commandée. Or, le consommateur qui reçoit un objet qu'il n'a pas sollicité n'a, en principe, pas à réagir: il n'est pas tenu de le renvoyer à l'entreprise expéditrice, ni même de le conserver.

En l'état, il faut sans attendre contester cette facture directement auprès de cette société en expliquant que ces cartouches vous ont été présentées comme des cadeaux et que vous êtes très surpris de les recevoir accompagnées d'une facture. Précisez que, par conséquent, vous ne paierez rien et que, si l'expéditeur veut récupérer sa marchan-



dise, elle est à sa disposition dans vos locaux.

Qu'il s'agisse d'une erreur ou d'une tentative d'arnaque, vous n'avez pas à payer des articles qui vous ont été annoncés comme un cadeau en récom-

pense de votre fidélité. Mais il est important que vous avisiez la société expéditrice par écrit, afin que, de votre côté, les choses soient claires, au cas où d'autres factures suivraient.

*Kim Vallon*

## Conséquences (de) sinistres

**ASSURANCES** « J'ai eu trois petits accrochages avec ma voiture, ces deux dernières années. Or, après le remboursement des derniers frais, l'assureur m'a soumis un contrat bien moins favorable. Peut-il me l'imposer? »

**N**on, vous ne pouvez pas être contraint d'accepter des conditions moins avantageuses. Toutefois, votre assureur est en droit de résilier votre contrat. En vous soumettant directement une nouvelle proposition qui serait à prendre ou à laisser, il opte clairement pour un raccourci.

En effet, dans leurs conditions générales, les compagnies prévoient usuellement la possibilité,

pour elle-même et pour l'assuré, de mettre fin au contrat dans les 14 jours qui suivent le versement de prestations à la suite d'un sinistre couvert. Elles ne se privent pas de le faire, dès qu'un client génère trop de frais.

Le conducteur maladroit se retrouve alors en bien mauvaise posture. Car, sans couverture RC pour son véhicule, il ne peut plus rouler. Il a alors la possibilité de

chercher un autre partenaire, ce qui ne sera pas forcément simple: en effet, avant de s'engager, toute compagnie va se renseigner sur l'existence d'une résiliation après sinistre et peut tout bonnement refuser d'affilier l'automobiliste qui représente un mauvais risque.

Dans un tel cas, si un assureur accepte d'entrer en matière, les conditions proposées seront vraisemblablement peu favorables

au conducteur, quelle que soit la compagnie.

Il n'est pas rare que l'assureur qui résilie une police après règlement d'un sinistre propose, simultanément, un nouveau contrat moins avantageux. Au conducteur de voir s'il parvient à trouver, sur le marché, des conditions meilleures ou si, en attendant, il ne vaut pas mieux avoir une couverture, même chère. *Barbara Venditti*

# On se fait une omelette?



## POÊLES À FRIRE

Lorsque le fond attache et que le manche est sur le point de lâcher, il est temps d'en changer. Mais tous les modèles ne se valent pas...

*Julia Wyss / cg*

Des légumes, des œufs, du poisson, de la viande ou encore des crêpes: qu'elles soient en Téflon ou en céramique, les poêles d'aujourd'hui permettent de cuire à peu près n'importe quoi. En collaboration avec l'émission suisse alémanique *Kassensturz*, nous avons donc décidé d'en soumettre douze à un test de vérité. Pour ce faire, nous les avons confiées au Laboratoire allemand PZT de Wilhelmshaven qui a notamment évalué leur pouvoir antiaérosol et leur résistance (lire encadré).

## UNE BONNE POÊLE À 45 FR.

Verdict: quatre modèles obtiennent la mention «bon». Avec une note finale de 5.1 c'est la *Ceramic Induction* de Kuhn Rikon qui arrive en tête (voir tableau). C'est aussi la seule poêle en céramique.



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	KUHN RIKON
Acheté chez	Ceramic Induction
Prix payé	Interio <sup>(2, 3, 4, 5)</sup> 89.90 fr.
Poids	1260 g
Compatible avec cuisinière à induction	Oui
<b>1. Qualité du revêtement</b>	<b>30%<sup>(1)</sup></b>
<b>2. Répartition de la chaleur</b>	<b>25%<sup>(1)</sup></b>
<b>3. Qualité du manche</b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>
<b>4. Prise en main</b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>
<b>5. Conductivité thermique</b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>
<b>6. Résistance au lave-vaisselle</b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>
<b>7. Maintien de la chaleur</b>	<b>5%<sup>(1)</sup></b>

### NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

NOTRE CHOIX		KUHN RIKON	BALLARINI	KUHN RIKON	WMF	IKEA
		Silver Star	Perma Dur Premium	Oumbärlig		
		Coop City <sup>(2, 4, 6)</sup>	Globus <sup>(2, 6)</sup>	Ikea		
		159 fr.	129 fr.	19.95 fr.		
		1525 g	1795 g	1045 g		
		Oui	Oui	Oui		
<b>5.5</b>	<b>4.8</b>	<b>4.5</b>	<b>4.9</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	
<b>5.6</b>	<b>5.5</b>	<b>4.5</b>	<b>5.5</b>	<b>4.7</b>	<b>4.7</b>	
<b>4.9</b>	<b>5.2</b>	<b>5.7</b>	<b>4.8</b>	<b>3.2</b>	<b>3.2</b>	
<b>4.8</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.7</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	
<b>3.9</b>	<b>4.6</b>	<b>6.0</b>	<b>4.8</b>	<b>6.0</b>	<b>6.0</b>	
<b>4.7</b>	<b>4.6</b>	<b>5.5</b>	<b>3.9</b>	<b>4.7</b>	<b>4.7</b>	
<b>4.7</b>	<b>4.0</b>	<b>5.7</b>	<b>5.6</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	

Si la note est identique, classement selon le prix.

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

Egalement disponible chez: <sup>(2)</sup> Galaxus.ch; <sup>(3)</sup> Coop City; <sup>(4)</sup> Manor; <sup>(5)</sup> Micasa; <sup>(6)</sup> Globus; <sup>(7)</sup> WMF;

mique de notre sélection avec la *Venus* de Lunasol Eco. Deux fois moins chère (44.90 fr.), la Ballarini *Marino* termine deuxième, ce qui en fait le meilleur rapport qualité-prix de notre échantillon. La *Silver Star* de Kuhn Rikon complète le podium avec une moyenne de 5.

Les huit autres sont jugées «satisfaisant» seulement. Parmi elles, la M-Budget vendue chez Migros n'a guère convaincu les experts. Cela vaut également pour la Qualité & Prix de Coop, la *Gourmet Induction* de Kuhn Rikon et la *Venus* de Lunasol Eco. Idem pour les deux modèles d'Ikea et les deux *Cucina & Tavola* de Migros.

Interpellé, le géant orange indique que nos résultats ne correspondent pas à ceux de ses propres tests. Selon ses conclusions, la *Gastro* répartit la chaleur de manière optimale. Et une expertise menée par un laboratoire indépendant aurait conclu que la *Titan* était adaptée au lave-vaisselle et à une cuisson sans huile. De son côté, WMF soutient que sa *Perma Dur Premium* est dotée de la meilleure qualité de revêtement disponible sur le marché actuel.

### AÏE, ÇA CHAUFFE!

Pour obtenir une cuisson optimale et des aliments bien dorés, une bonne répartition de la chaleur est fondamentale. Sur ce

point, les *Ceramic Induction*, *Marino*, *Perma Dur Premium* et *Trovärdig* ont obtenu un très bon score. Ce qui n'a pas été le cas de la *Venus* et de la *Gastro* qui ont échoué.

A ce titre, la résistance aux températures élevées et aux chocs est importante. Car un fond de poêle déformé entraîne une perte d'énergie et ne permet pas une cuisson homogène des aliments. Tous les modèles ont réussi cette épreuve. La M-Budget a d'ailleurs réalisé des progrès notoires par rapport au test que nous avions réalisé en 2012. Il est vrai que l'épaisseur du fond a été renforcée depuis: elle est ainsi passée de 2,9 à 3,3 millimètres.

Gage de sécurité, la qualité du manche a également été appréciée. Or, celui de plusieurs modèles est devenu très chaud. C'est notamment le cas pour les deux poêles d'Ikea. A cinq centimètres de la surface chauffante, le manche a atteint une température de 100° C, provoquant ainsi un risque de brûlure.

### IL FAUT DES BICEPS...

L'épreuve pratique, elle, a consisté à cuire une omelette avec un peu d'huile. Huile qu'il ne faudra, du reste, pas oublier d'ajouter si la poêle est rayée et si elle n'est

*Suite à la page 36*

..... *En détail* .....

## Les critères du test

Le Laboratoire PZT de Wilhelmshaven (D) a passé au crible la qualité de douze poêles à frire selon les critères suivants.

### 1. Revêtement: 30%

Les experts ont évalué sa résistance à l'aide d'un mélange de billes d'acier et d'un abrasif, le corindon, durant 30 minutes. Ils ont ensuite passé 1000 coups de brosse en laiton dans la poêle. Ils ont par ailleurs examiné la qualité du revêtement antiadhésif après la cuisson d'une omelette avec et sans huile.

### 2. Répartition de la chaleur: 25%

Le laboratoire l'a vérifiée à l'aide d'une caméra thermique après avoir chauffé chaque poêle à une température de 150° C.

### 3. Qualité du manche: 10%

Est-il chaud et résiste-t-il à une lourde charge?

### 4. Prise en main: 10%

La poêle tient-elle bien dans la main? Se nettoie-t-elle facilement? Peut-on aisément verser du liquide?

### 5. et 7. Conductivité thermique et maintien de la chaleur: 15%

Quel est le temps nécessaire à chauffer la poêle? Les aliments refroidissent-ils vite? Quelle quantité de chaleur diffuse-t-elle?

### 6. Résistance au lave-vaisselle: 10%

Chaque modèle a été lavé 20 fois à 65° C, puis son état inspecté.

Le laboratoire a également soumis chaque modèle à un test pratique, afin de déterminer si la cuisson d'une omelette avec un peu d'huile était convaincante, si on pouvait la retourner et la retirer de la poêle sans qu'elle colle et si elle était uniformément dorée. Il a enfin examiné la stabilité du fond des poêles, en les chauffant à cinq reprises avant de les passer plusieurs fois sous l'eau.

CUCINA & TAVOLA	CUCINA & TAVOLA	LUNASOL ECO	IKEA	KUHN RIKON	QUALITÉ & PRIX	M-BUDGET
Gastro	Titan	Venus	Trovärdig	Gourmet Induction	Aluminium Induction	Poêle à frire
Migros	Migros	Toptip	Ikea	Globus (5, 8)	Coop	Migros
39.80 fr.	59 fr.	29.90 fr.	39.95 fr.	85 fr.	29.95 fr.	9.90 fr.
1045 g	1295 g	750 g	1185 g	1465 g	1260 g	710 g
Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
4.8	4.6	5.6	4.6	4.5	4.5	4.3
3.9	4.6	3.0	5.5	4.7	4.2	4.0
4.0	4.8	5.6	3.6	4.7	4.9	4.7
5.0	5.0	4.9	4.0	4.8	4.8	4.6
6.0	4.3	3.9	4.3	4.3	3.9	3.9
5.3	4.9	5.6	4.5	4.2	4.5	5.3
4.7	5.2	3.9	4.2	4.7	4.7	4.0
4.7 +	4.7 +	4.6 +	4.6 +	4.6 +	4.4 +	4.3 +

Dominique Schütz



pas en céramique, sous peine de voir la galette collée au fond. Tous les produits s'en sont bien sortis. Mais, au moment du nettoyage, les amateurs du lave-vaisselle éviteront les modèles en céramiques ainsi que la M-Budget et la Qualité & Prix de Coop. Ils auront intérêt à se tourner vers la *Silver Star*, la *Oumbärlig* ou la *Gastro*.

Notons encore que, à l'usage, le poids a toute son importance, à moins d'être un champion du développé couché. Alors que la plus légère, la M-Budget, ne pèse que 710 g, la plus lourde, la WMF accuse 1,795 kg sur la balance.

## Eclairage

### Revêtement antiadhésif ou céramique?

#### TÉFLON

Le revêtement des poêles antiadhésives est la plupart du temps constitué de polytétrafluoroéthylène (PTFE), plus connu sous le nom de «Téflon» sur lequel on ajoute des couches supplémentaires de titane, de platine ou encore un mélange de céramique ou de minéraux, afin de le rendre plus résistant.

Le PTFE ne laisse pas les aliments adhérer et est insensible à la chaleur, au froid ainsi qu'aux produits chimiques. En outre, cette substance est relativement légère. Mais attention, les poêles en Téflon ne doivent pas être nettoyées avec un tampon métallique ou avec le côté abrasif d'une éponge. Elles ne doivent pas non plus être chauffées à vide. En effet, à partir de 230° C, le revêtement change de couleur et commence à s'écailler. Dès 360° C, le PTFE libère des vapeurs toxiques qui peuvent provoquer des symptômes ressemblant à un état grippal.

Certains modèles sont estampillés «sans PFOA». Il s'agit d'acide perfluorooctanoïque, un composé qui pose de gros problèmes de pollution de l'environnement et qui est aussi soupçonné

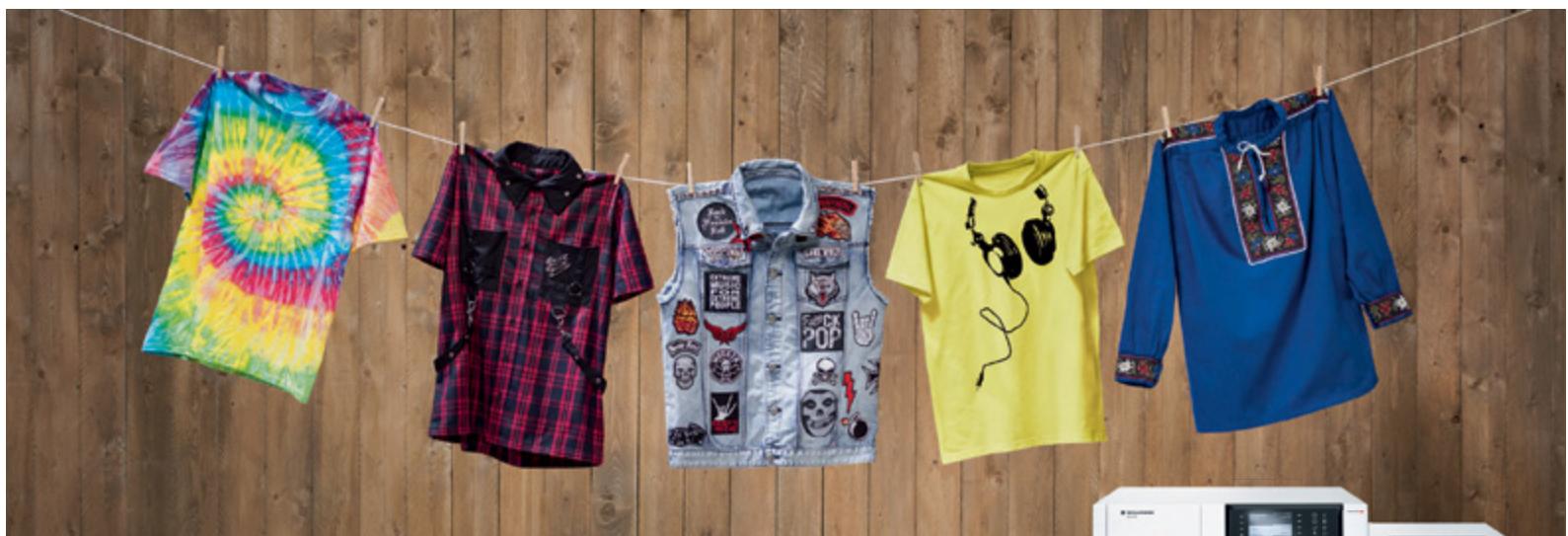
de provoquer le cancer. Certains fabricants ont volontairement décidé de renoncer à son utilisation depuis 2010. L'Union européenne envisage également de l'interdire.

#### CÉRAMIQUE

Les poêles en céramique sont particulièrement résistantes à la chaleur. La plupart du temps, elles ne contiennent pas de PFOA. Le revêtement est constitué essentiellement de silice et de liant ce qui le rend particulièrement dur et résistant aux rayures. Pour conserver son pouvoir antiadhésif, le revêtement doit rester intact. Mieux vaut donc éviter les produits de nettoyage abrasifs. Les fonds en céramique résistent à des températures comprises entre 400 et 450° C. Toutefois, il est déconseillé de chauffer cet ustensile de cuisine à vide ou à une puissance de cuisson maximale. On risque alors d'endommager la surface et de détruire les nutriments présents dans les aliments.

Enfin, comme le fond est souvent clair. On veillera donc à retirer les restes de nourriture pour éviter qu'il ne se colore.

Publicité



## Survit à tous les goûts musicaux.

Extrêmement durable et innovation unique: Les NOUVELLES machines à laver et à sécher Schultheiss-Spirit ont fixé des normes importantes dans le lavage et le séchage.

- Système 3D
- 3D-Powerclean, Repassage-Finish, Quickwash, Pollenclean et beaucoup d'autres programmes spéciaux
- Fonctionnement extrêmement simple

Développé et produit dans l'Oberland zurichois, disponibles chez les revendeurs ou sur [www.schultheiss.ch](http://www.schultheiss.ch).

À découvrir: #FilDeLaVie



**SCHULTHESS**

La lessive: Le savoir-faire

# Avastin: un malin statu quo

**PHARMA** Efficace et économique, l'Avastin n'est pas remboursé pour le traitement d'une maladie dégénérative de la rétine, la DMLA humide. Et rien ne va changer. Contrairement à la France, la Suisse ne forcera pas la main à Roche. *Christelle Maillard*

**L**'Avastin, traitement anticancéreux, a reçu une autorisation temporaire dans l'Hexagone pour le traitement de la forme humide de la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA). En Suisse, cette utilisation n'est pas homologuée auprès de Swissmedic et, par conséquent, pas remboursée par la LAMal.

Alors que la France a fait un pas de géant, rien n'est appelé à bouger chez nous. Car les autorités helvétiques sont légalement impuissantes. Roche est le seul à pouvoir faire avancer les choses en déposant une demande d'homologation auprès de Swissmedic. Or, l'entreprise n'a aucun intérêt financier à le faire. Elle prétend que l'Avastin n'apporte aucun bénéfice supplémentaire aux patients sur le plan médical. Ce qui est sûr, c'est qu'il pourrait réduire de 80 millions par année les frais de la santé.

#### ONZE FOIS PLUS CHER!

Actuellement, deux préparations sont autorisées par Swissmedic pour traiter la DMLA humide: l'Eylea de Bayer ainsi que le Lucentis, élaboré par une filiale de Roche, mais commercialisé par Novartis. Ainsi, Roche reçoit des royalties pour les ventes du Lucentis, mais aussi pour celles de l'Eylea. Et n'a donc aucun intérêt à faire homologuer un produit qui se vend 88.25 fr. la dose reconditionnée à la Pharmacie internationale Golaz de Lausanne contre 1067 fr. pour le Lucentis et l'Eylea.

Bien qu'il ne soit pas couvert par la LAMal, l'Avastin revient donc moins cher aux patients que les 10% de la quote-part (106.70 fr.) dont ils doivent s'acquitter pour les deux autres préparations! Robert Golaz, pharmacien de l'enseigne éponyme, a sa petite explication sur le prix exorbitant des deux remèdes: «Les laboratoires ne calculent pas le coût du produit, mais la valeur que les gens seraient prêts à payer pour garder la vue.»

Les assurances maladie sont donc contraintes de prendre en charge ces deux préparations onéreuses, mais pas l'Avastin. Assura et Helsana jouent néanmoins le jeu. Carl Herbort, ophtalmologue à Lausanne, arrive à les convaincre de rembourser les honoraires du médecin qui l'administre. «J'ai permis aux caisses d'économiser près de 5 millions en l'utilisant depuis plus de neuf ans!» s'enthousiasme-t-il. Gabriele Thumann, médecin-chef aux HUG, ne l'injecte que lorsqu'il n'existe aucun autre médicament pour soigner le patient. Car, administrer un produit non homologué par Swissmedic pour cette maladie engage la responsabilité du médecin.

#### DES RISQUES MARGINAUX

Le débat pour ou contre les injections intravitréennes de l'Avastin serait-il biaisé par des conflits d'intérêts? On peut le craindre quand on sait que l'Association Retina Suisse et Gabriele Thumann, qui ne



Vladimir Voronin /

recommandent aucune utilisation hors étiquette du produit, ont tous les deux reçu des fonds de Novartis pour financer leurs travaux...

Plusieurs études ont pourtant démontré que l'Avastin était tout aussi efficace que le Lucentis. Dans un communiqué de presse, Roche estime qu'il existe un risque de contamination bactériologique lors du reconditionnement du produit ainsi qu'un problème de conservation. «Si tout est fait dans les règles, il se garde trois mois, affirme Robert Golaz. Depuis les années que nous le vendons, seul un ou deux cas ont été constatés,

mais ils étaient dus au geste médical.» Gabriele Thumann, reconnaît également n'avoir jamais eu de problèmes en près de dix ans d'utilisation.

Pour éviter toute infection, la pharmacie prépare les seringues dans une salle blanche et plusieurs contrôles sont effectués sur chaque lot. «On en fait beaucoup trop en Suisse. Les Américains rrigolent en voyant nos procédures», glisse le pharmacien. Selon lui et Carl Herbort, les dangers énoncés ne concernent pas la Suisse où les règles de bonnes pratiques de fabrication (BPF) sont plus strictes.

#### Conseils

### Prévenir l'apparition de la DMLA

La dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA) se présente sous deux formes: sèche ou humide. Or, seule la seconde peut être traitée. Plus agressive mais moins répandue, elle peut provoquer la cécité. Bien qu'on ne puisse pas lutter contre le vieillissement de l'œil, il existe quelques recommandations pour prévenir l'apparition de la DMLA.

- Favoriser les antioxydants: le zinc (poisson, viandes, céréales, etc.), la vitamine C (agrumes, kiwis, poivrons, etc.), la vitamine E (huiles végétales, beurre, avocat, etc.) et la bêta-carotène (fruits et légumes rouges, orange et verts).
- Consommer des aliments riches en zéaxanthine, comme le maïs, et en lutéine (légumes à feuilles vertes).
- Modérer les oméga 6 et préférer les oméga 3 (poisson gras, fruits à coque, etc.).
- Eviter de fumer.
- Surveiller son poids, le taux de cholestérol et l'hypertension.

**KIOSQUE conso****Pas net, le «sans gluten»**

La mode du sans gluten fait des émules. Une vraie aubaine pour les fabricants qui multiplient les biscuits, les pâtes, les plats préparés ou les sauces exempts de cette protéine présente non seulement dans le blé mais aussi dans le seigle, l'orge et l'avoine.

Le magazine *60 millions de consommateurs* révèle que 5 millions de Français auraient adopté ce régime, alors que seulement 1% de la population serait véritablement intolérante. Selon la publication qui a compilé plusieurs études, l'image saine des produits «no glu», comme les appellent les Anglo-Saxons, est ternie par une simple lecture de la liste des ingrédients. Pour compenser l'absence de gluten qui donne son élasticité à la pâte, les industriels emploient des additifs, tels que des épaississants et des émulsifiants dans des quantités bien plus élevées que pour les produits traditionnels.

En outre, contrairement à une idée largement admise dans la population aujourd'hui, les aliments sans gluten n'ont pas une meilleure qualité nutritionnelle. Pire encore, leur apport protéinique est souvent moindre. En revanche leur prix est deux fois plus élevé au moins que celui des produits classiques...cg



*60 millions de consommateurs*, février 2016

**Résister aux vendeurs trop pressants**

Les professionnels de la vente disposent de moult techniques psychologiques pour vous inciter à acheter. Un exemple? Chez le glacier du coin, vous commandez un cornet. Souriant, le vendeur vous demande: «Deux ou trois boules?» Ça y est, vous êtes manipulé, selon *Test-Achats*. Et, si les techniques sont à ce point étudiées pour une malheureuse glace, alors imaginez ce qu'elles doivent être pour les produits onéreux.

Pour acheter intelligemment, il faut donc que les consommateurs gardent la tête bien froide. Le magazine belge a décrypté les dix principaux pièges qui nous guettent, tout en prodiguant des conseils pour les déjouer. Ainsi, lorsqu'un commercial affirme que son produit se vend bien, il tente de vous mettre la pression. La meilleure parade consiste donc à se demander s'il vous convient réellement, avant de l'acheter. De même, s'il affirme que l'offre n'est valable qu'aujourd'hui, on se rappellera qu'il n'y a pas d'urgence. Dans les faits, si l'on manque cette opportunité, le magasin en proposera certainement une équivalente! cg



*Test-Achats*, février 2016

**Végétariens vs carnivores: 1-1**

Il n'y a pas de différence significative de mortalité entre les végétariens et les carnivores, affirme une étude de l'Université d'Oxford (GB) parue récemment dans *The American Journal of Clinical Nutrition*. L'étude s'est basée sur les données de plus de 60 000 personnes vivant au Royaume-Uni. Un tiers d'entre elles mangeait de la viande au moins cinq fois par semaine, un tiers était des végétariens, dont plus de 2200 de véganes, et le reste consommait du poisson ou peu de viande. L'analyse des 5294 décès survenus parmi les participants montre une mortalité similaire, que l'on adore ou que l'on abhorre les steaks. L'alimentation influence cependant le risque de mourir de certaines maladies spécifiques. Les végétariens seraient, par exemple, moins sujets aux cancers du système lymphatique et les petits mangeurs de viande aux maladies respiratoires. Des investigations sont nécessaires pour en expliquer les raisons, estime l'étude. seb

**LES TV SAMSUNG VOUS ÉCOUTENT**

Un internaute américain s'est penché sur les conditions générales d'utilisation de sa Samsung *Smart TV*. On y découvre un message pour le moins troublant concernant le système de reconnaissance vocale qui équipe ces appareils: «Faites attention à ce que vos paroles ne contiennent pas d'informations personnelles ou confidentielles, ces dernières étant captées et transmises à un tiers.» Le fabricant coréen a alors expliqué que son produit n'espionnait pas les utilisateurs, mais que le système de reconnaissance vocale transmettait de manière cryptée les paroles captées à un tiers chargé de les décrypter et de les interpréter. Samsung a, depuis, changé les conditions générales pour clarifier ce point. Rappelons qu'il est possible de désactiver cette option à tout moment via le menu *Fonctions Smart → Reconnaissance vocale*. ld

**Demain, Philips rase gratis**

«Pour garantir des performances de rasage optimales, nous vous recommandons de remplacer les têtes de rasage tous les deux ans», découvre notre lecteur André Balestrini sur le mode d'emploi de son rasoir Philips S9111. Alors, pourquoi diable se sont-elles usées au point de devenir inutilisables après neuf mois seulement? Le Service clients de l'entreprise ne lui a pas fourni d'explications.

Mais lui a rappelé que ces têtes font partie des accessoires et ne sont donc pas couvertes par la garantie de deux ans. Une exclusion malheureusement légale, analogue à celle qui touche, par exemple, les batteries des téléphones portables. Et, dans le cas présent, le prix de la pièce défectueuse n'a rien d'«accessoire», puisque les têtes de rechange coûtent 89 fr, soit un tiers du prix de l'appareil! Le Service



clients de Philips a, dans un premier temps, refusé de prendre ce montant en charge. Mais, à la suite de notre intervention, la porte-parole de l'entreprise a promis de faire un geste. vic



## CONTRE LES ANTIBIOTIQUES DANS LE MENU

La Fédération Consumers International a lancé, il y a quelques mois, la campagne #AntibioticsOffThe-Menu (Les antibiotiques en dehors du menu, ndlr). Les utilisateurs sont invités à utiliser ce hashtag sur Twitter pour dénoncer l'utilisation massive de ces médicaments dans l'élevage des animaux qui se retrouvent, in fine, dans nos assiettes. Car l'impact est grand sur la santé, puisque les consommateurs développent une résistance aux antibiotiques.

En Suisse, le Conseil fédéral a justement approuvé, à la fin de 2015, une stratégie nationale contre cette résistance. Qui entend notamment optimiser les élevages d'animaux et améliorer l'hygiène dans les hôpitaux en édictant des directives harmonisées dans le pays et en sensibilisant la population. *ld*

## BATTERIES ET BAGAGES

Comment transporter piles et appareils électriques en avion? Si la batterie est insérée dans l'appareil (ordinateur portable ou instrument médical), les compagnies aériennes laissent le choix entre le bagage à main et la soute. Pour des raisons de sécurité, il est en revanche interdit de transporter dans la soute les piles de rechange au lithium-ion pour éviter qu'elles ne s'embrasent à cause d'un choc. On les prendra donc en cabine après avoir protégé les contacts avec un isolant. Les cigarettes électroniques voyageront également dans le bagage à main. *chr*



## Michel et Augustin et les mammouths

«De l'eau de Murcia, de l'infusion naturelle et concentrée de thé vert, du jus de citron, une larme d'arôme naturel et une pointe de sucre», peut-on lire sur la liste des ingrédients de l'incroyable thé vert de la marque Michel et Augustin vendu chez Coop. Et les calories dans tout ça? «Pas de quoi fouetter un mammouth géant», précise encore l'emballage. La boisson n'a peut-être pas de quoi assommer un tel animal, mais elle n'en demeure pas moins une véritable bombe

calorique pour les modestes humains que nous sommes. En effet, la bouteille de 33 ml contient près de 36 g de sucre, soit l'équivalent de neuf cuillères à café. Ce qui représente près de 40% de la ration journalière en sucres ajoutés, recommandée par l'Office fédéral de la santé publique pour un adulte qui consomme en moyenne 2000 kcal/jour! On veillera donc à en limiter sa consommation, sous peine de se transformer en mammouth! *cg*



## A grosse primes, petite cuisine

Les assurés des cantons de Vaud, de Genève et de Fribourg ont droit à une ristourne sur leurs primes d'assurance maladie. Entre 1996 et 2013, ils avaient trop payé par rapport aux prestations fournies. Rien n'étant jamais simple en Suisse, la bonification diffère pour chaque canton. Elle se compose d'un remboursement financé par la Confédération et d'une diminution des primes payées par les assureurs. Ce qui représente concrètement, en 2016, des versements de 16.25 fr. à Fribourg, 57.30 fr. à Genève et 86.05 fr. dans le canton de Vaud.

Le bilan peut sembler négatif à Fribourg, puisque la plupart des caisses maladie ont reporté leur part sur les assurés en leur facturant un supplément de 33 fr. pour 2016, payable en tranches mensuelles de 2.75 fr. «Les assurés vont s'y retrouver», rassure toutefois l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Car le supplément de 33 fr. est facturé une seule fois, alors que les assurés touchent des ristournes pendant trois années consécutives. En 2015, les Fribourgeois ont ainsi touché 22.40 fr., ce qui porte le total à 38.65 fr., sans compter le montant à venir en 2017. *chr*

## LE JUGE a dit

### Alcool à l'étranger, danger

Un conducteur suisse, qui s'était vu retirer son permis plusieurs fois – la dernière en 2012 – pour conduite en état d'ébriété et excès de vitesse, a récidivé en France en 2014. Un taux d'alcoolémie de 1,76 % a conduit l'autorité française à lui interdire de conduire sur son territoire pour une durée de cinq mois.

En Suisse, le Service des automobiles, informé de la nouvelle infraction, a décidé de retirer le permis du chauffard pour une durée indéterminée, mais de 24 mois au moins. La gravité des antécédents et le fait que deux ans seulement s'étaient écoulés depuis le dernier retrait de permis ont été déterminants, au point de convaincre également les autorités de recours.

*Arrêt 1C\_251/2015*

### La rente reste en Suisse

Au bénéfice d'une rente extraordinaire et d'une allocation pour impotent de l'AI, une assurée s'est renseignée auprès de sa caisse de compensation pour savoir si elle continuerait à toucher ses prestations en cas de départ à l'étranger. L'autorité lui a répondu que ces prestations ne seraient plus versées, même si elle ne décide de rester que la moitié de l'année à l'étranger et le reste en Suisse (domicile partagé). À la suite du recours de l'intéressée, le Tribunal fédéral a confirmé le caractère non exportable des rentes extraordinaires et des allocations pour impotent. Ces prestations ne sont donc allouées que si la personne réside en Suisse.

*Arrêt 9C\_381/2015 du 17 décembre 2015*



**FUST**  
Et ça fonctionne.

## Service intégral avec garantie de satisfaction

**Garantie petit prix  
de 5 jours**

**Droit d'échange de 30 jours**

**Service rapide d'installation  
et de livraison**

**Prolongations de garantie**

**Louez au lieu d'acheter**

**Service de réparations  
rapide**

**Testez avant d'acheter**

**Nous n'avons pas le produit,  
pas de souci**

**Analyse compétente du  
besoin et excellent conseil**

**Tous les appareils en  
comparaison directe**

**Infos et adresses:**  
**0848 559 111**  
**ou [www.fust.ch](http://www.fust.ch)**

**Spécialiste pour tous les appareils électroménagers!**



**Oral-B**

**Brosse à  
dents**

Duo Trizone 1000

- 40'000 pulsations par minute

No art. 680696



seul.  
**99.95**  
au lieu de 129.90

**-23%**

**Vainqueur au  
Kassensturz  
en duo pack  
à prix choc**



**BONECO**  
healthy air

**Purificateur d'air**

Air Washer 2055 D

- Commande numérique de l'humidité de l'air
- Hygrostat de 30°C à 70°C programmable

No art. 640254

seul.  
**349.90**  
au lieu de 499.90

**-150.-**

Les allergiques peuvent respirer

**Exclusivité  
FUST**



seul.  
**129.90**  
Garantie petit prix

**Exclusivité  
FUST**

**PHILIPS**

**Fers à repasser GC4912/31 Azur**

- OptimalTEMP: la combinaison idéale entre vapeur et température
- Forte pression-vapeur de 180g/min
- Grand réservoir d'eau pour repasser longtemps

No art. 230511



seul.  
**1299.-**  
Garantie petit prix

Récipient à lait  
isotherme en acier  
inoxydable

**A**

**Miele**

**Machine à café automatique**

CM 6300/6310 Black

- 2 Latte Macchiato sur simple pression d'une touche
- Degré de mouture réglable, quantité de mouture programmable
- Programmes de nettoyage commodes

No art. 215360

**5 ct.**

# Moins cher qu'un abo de fitness! VOTRE PODOMÈTRE



pour seulement  
**25.50 fr.\***

- modèle Yamax SW-200, validé scientifiquement par la Polyclinique Médicale Universitaire de Lausanne

- mécanisme anti-rebondissement pour une précision élevée
- aucune transmission de données
- dimension: 50 x 38 x 21mm; poids: 30g

**Pour commander:**

- 021 310 01 36
- [info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch)

\* TVA et frais de port inclus;  
prix pour la Suisse,  
sous réserve de modification

# La valeur insoupçonnée de nos fripes

**VÊTEMENTS** Nos armoires et nos commodes sont souvent remplies de vieux habits que nous ne portons plus. Comment faire de la place en les valorisant?

Bernard Utz

Dépuis 2012, H&M et quelques autres enseignes se proposent de récupérer d'anciens vêtements en échange de bons d'achat. Les gains obtenus sont souvent minces et la démarche peut, certes, ressembler à un coup de pub (*voir encadré*). Mais elle a au moins l'intérêt de nous rappeler que nos habits, même usagés, ont une valeur. Voici quelques pistes pour mettre de l'ordre dans sa penderie.

#### → Les conteneurs de collecte

C'est parfois la solution la plus simple. A l'instar des bennes de Texaid, ces conteneurs permettent en effet d'évacuer de grandes quantités de vêtements indésirables. Les habits en bon état sont revalorisés dans des magasins de seconde main, en Suisse et à l'étranger. Les étoffes les plus abîmées seront, elles, recyclées de diverses manières, en devenant des chiffons d'essuyage par exemple.

**→ Les boutiques de seconde main**  
Deux genres d'enseignes doivent être distingués. Dans la première

catégorie, on trouve des associations à vocation caritative à l'instar de Picpus, les brocantes de Caritas, du Centre social protestant (CSP) ou encore de l'Armée du Salut. Comme avec les conteneurs de collecte, celui qui veut se délester de ses fripes le fait, ici, sous forme de don. Si les quantités sont importantes, les habits peuvent, sur demande, être récupérés au domicile même du bienfaiteur.

La seconde catégorie comprend les boutiques de seconde main commerciales qui permettent de gagner un peu d'argent. La plupart fonctionnent sur le principe du dépôt: elles réceptionnent une pièce et l'exposent dans les rayons durant une période pré-définie (trois mois ou six mois par exemple). Si le vêtement est vendu, le revenu est partagé entre le magasin et celui qui a proposé l'article.

#### → Vide-dressing

Pour les plus motivés, il est également possible de tenir un stand dans un vide-dressing. Dans un café, devant un gymnase, une église ou, carrément dans la rue,

Martine Duruit

divers événements sont régulièrement organisés dans toute la Suisse romande. Pour se tenir au courant des rencontres organisées dans sa région, une petite recherche sur internet, et particulièrement sur les réseaux sociaux, sera nécessaire, étant donné qu'aucun site ne recense.

#### → Vente en ligne

Outres les plateformes de petites

annonces, comme anibis.ch ou ricardo.ch, qui possèdent une rubrique «mode», Facebook est aussi devenu un lieu de commerce intéressant. De nombreuses pages, comportant dans leurs noms des combinaisons, telles que «objets à vendre» ou «vide-dressing» se trouvent en quelques clics. Elles permettent de mettre en ligne une photo de l'habit pour tenter de le vendre à d'autres internautes.

## Eclairage

### Echange habits contre bons d'achat

Pendant longtemps, Texaid était la principale entreprise active dans la récupération de vêtements usagés, avec un actionnariat composé, pour moitié, de six organisations caritatives dont Caritas et la Croix-Rouge. Mais, depuis peu, une concurrence s'est développée. C'est en 2012 que plusieurs magasins ont commencé à offrir des bons d'achat en échange d'anciens

vêtements. H&M propose, par exemple, un bon de 5 fr. (valable à partir d'un achat de 30 fr.) pour chaque sac d'articles textiles. Les habits ne doivent pas forcément provenir de ses magasins et peuvent être en mauvais état. Chez Blackout, le système est similaire, avec une réduction de 5 fr. accordée sur une dépense de 25 fr. au moins. Vögele Shoes

offre un rabais de 1 fr. par paire de chaussures ramenée par tranche de 10 fr. d'achat. Derrière ces différentes offres se cache une même entreprise, sans but caritatif, nommée I:CO. Texaid a donc réagi et récolte désormais aussi des habits dans certains magasins. Chez Schild, on reçoit un bon de 10 fr. valable à partir d'un achat de 50 fr.



# L'attente est longue pour jardin

**LOISIRS** Certains chefs-lieux mettent à disposition des espaces de jardinage avec des tarifs attractifs. Les prix sont bas, mais les candidats doivent s'armer de patience. *Loïc Delacour*



Martine Durut

Vivre en ville présente un défaut majeur pour bon nombre d'habitants: il est difficile de posséder son propre potager. Pour y remédier, les grandes agglomérations proposent depuis longtemps des espaces nommés «jardins familiaux». La Fédération suisse qui les regroupe compte ainsi 24 000 membres dans tout le pays. Alors que le printemps pointe le

bout de son nez, *Bon à Savoir* s'est intéressé aux différentes offres présentes en terre romande (*voir tableau comparatif ci-dessous*).

## 28 TERRAINS DE FOOTBALL

Première constatation: toutes les grandes villes ne disposent pas forcément de telles parcelles. Ce sont les habitants du bout du lac Léman qui sont les mieux servis. Genève met, en effet, à dis-

position 2110 parcelles. Ce qui représente un total d'environ 200 000 m<sup>2</sup>, soit l'équivalent de 28 terrains de football.

Le chef-lieu du canton de Vaud possède moitié moins d'espaces au total, répartis sur 610 parcelles et dans huit groupements. Les jardins familiaux de Biel disposent, quant à eux, de 900 parcelles (180 000 m<sup>2</sup>), alors que ceux de Fribourg en comptent 293 sur

100 000 m<sup>2</sup>, soit la même surface qu'à Lausanne.

Ces bouts de terrain sont disponibles pour toute personne domiciliée dans la ville correspondante. L'octroi est accordé en fonction de l'ancienneté de la demande. Les listes d'attente étant bien remplies un peu partout, il convient généralement de patienter plus d'une année pour qu'un terrain se libère, sauf à Biel ou le délai est de six mois au minimum. Et à Genève, si l'offre est importante, la demande l'est tout autant: il faut compter près de deux ans avant de pouvoir planter ses propres salades.

## DE 12 À 50 FR. PAR MOIS

Les tarifs proposés fluctuent généralement en fonction de la taille des espaces loués, mais également de leur emplacement ou du groupement qui les gère. Jean-Marie Brodard, président de l'Association des jardins familiaux lausannois donne un exemple: «Pour un lopin de 200 m<sup>2</sup>, le prix varie de 350 fr. à 450 fr. par année au total.» Cela comprend divers frais: l'eau, les diverses taxes associatives, l'abonnement au journal mensuel ou encore le tarif de la location.

A Genève, le prix annuel est de 3 fr. le m<sup>2</sup>. Si l'on ajoute les frais d'inscription (30 fr.), ainsi que des coûts annexes similaires à ceux de la ville vaudoise, cela représente un

## Les parcelles dans les principales villes romandes

	GESTION	NOMBRE DE PARCELLE	SURFACE TOTALE	DÉLAI D'ATTENTE	TARIF
<b>BIENNE (jardins)</b>	Fédération bernoise des jardins familiaux	900 parcelles d'environ 200 m <sup>2</sup>	187 000 m <sup>2</sup>	6 mois env.	500 fr. de frais d'entrée + tarif annuel de 1.80 fr./m <sup>2</sup>
<b>GENÈVE (jardins)</b>	Fédération genevoise des jardins familiaux	2110 parcelles de 100 à 300 m <sup>2</sup>	200 000 m <sup>2</sup> env.	2 ans env.	30 fr. de frais d'inscription, plus tarif annuel environ 2 fr. le m <sup>2</sup> <sup>(1)</sup>
<b>FРИBOURG (jardins)</b>	Association des jardins familiaux de Fribourg et environs	290 parcelles de 120 à 270 m <sup>2</sup>	100 000 m <sup>2</sup> env.	1 an env.	150 fr. par an
<b>LAUSANNE (jardins)</b>	Association des jardins familiaux lausannois	660 parcelles de 100 à 300 m <sup>2</sup>	100 000 m <sup>2</sup> env.	1 à 2 ans	Variable, par exemple pour 200 m <sup>2</sup> : de 350 à 450 fr./an
<b>LAUSANNE (plantages)</b>	Ville de Lausanne, Service des parcs et domaines	350 de 6 à 15 m <sup>2</sup>	15 000 m <sup>2</sup>	Plus de 1 an	Tarif annuel: 3 fr./m <sup>2</sup>

<sup>(1)</sup> Viennent s'ajouter des cotisations aux groupements/associations ainsi que des frais annexes (fonds de solidarité, abonnement au journal, etc.).

# er en ville

total d'environ 600 fr. par année.

A Biel, le système est différent avec un tarif d'entrée plus élevé de 500 fr., puis une taxe annuelle de 360 fr. pour un terrain de 200 m<sup>2</sup>, par exemple. Enfin, c'est à Fribourg que les amateurs aux mains vertes trouvent les prix les plus doux. Il n'en coûtera que 150 fr. par année, tout compris. Un avantage du fait que la bourgeoisie de la ville, qui possède les terrains, impose à l'association gérante un prix bas et fixe pour toutes les parcelles un prix de location à 80 fr. par an (*lire «Des lieux à caractère social»*).

Notons encore que Lausanne dispose également de 350 plantages. Ces surfaces sont environ vingt fois plus petites que les jardins familiaux. Situés dans les différents quartiers, ils sont délivrés aux personnes habitant à cinq minutes à pied ou moins. Contrairement aux jardins destinés prioritairement aux familles, les plantages peuvent également être demandés par des couples ou des personnes seules.

## Atout

### Des lieux à caractère social

Les différents interlocuteurs approchés s'accordent sur un point: les jardins familiaux jouent également un grand rôle éducatif et social. Et cela, pour toutes les catégories de la population. Des personnes âgées y trouvent des contacts précieux et des activités revitalisantes, alors que les jeunes, par l'intermédiaire notamment d'activités parascolaires, découvrent comment sont cultivés les légumes avant d'arriver dans l'assiette. Un responsable d'une association nous a même avoué que certains enfants ne connaissaient pas la forme des courgettes avant leur venue! A n'en pas douter, les villes ont intérêt à développer de tels lieux!

## Directives

### Cultures bio parfois imposées

Les membres sont tenus de respecter des règles strictes. Elles diffèrent selon les associations qui gèrent les jardins familiaux. Voici quelques exemples.

- Préparer le sol selon les concepts de la culture biologique (notamment à Lausanne et à Genève).
- Cultiver en permanence, désherber et composter.
- Bien entretenir le jardin.
- Utiliser des produits ménageant l'environnement.
- Maintenir une platebande de fleurs.
- Interdiction de faire des feux.

Les personnes qui ne respectent pas les directives reçoivent généralement des avertissements et peuvent, en cas de problèmes récurrents, se voir retirer leur parcelle.

# Majeur, mais pas si libre

**ASSURANCES** Lorsqu'un jeune adulte fête ses 18 ans, il ne peut résilier prématurément les contrats que ses parents avaient conclu pour lui sous prétexte qu'il est désormais majeur.

Chantal Guyon

Comme leur nom l'indique, les assurances complémentaires servent à élargir les prestations prises en charge par l'assurance maladie de base. Soucieux du bien-être de leurs enfants, de nombreux parents optent pour cette solution et en concluent une voire plusieurs pour leurs bambins avec, parfois, des contrats de longue durée. Ils honorent ensuite le paiement des primes jusqu'à leur majorité. Tout comme ils assument également les frais de l'assurance maladie obligatoire.

Dès lors, qu'advient-il de ces contrats, le jour où leurs protégés fêtent leurs 18 ans? «Les demandes d'affiliation à l'assurance obligatoire des soins ainsi que les polices des assurances complémentaires que les parents – ou tout autre représentant légal – ont conclu pour leurs enfants et au nom de ceux-ci conservent leur validité. Ils se prolongent donc d'office sans qu'un nouveau document doive être signé», explique Isabelle Gottraux, juriste à l'Office de médiation de l'assurance maladie.

#### JUSQU'AU BOUT DU CONTRAT

Arrivé à sa majorité, un jeune adulte a certes la liberté de résilier les engagements qu'il ne souhaite pas conserver. Mais il devra respecter le délai de dédite prévu dans le contrat. Celui des complémentaires varie selon les compagnies. Pour le connaître, il faut donc consulter les conditions générales. La plupart du temps, le délai de résiliation est fixé au 30 septembre pour la fin de l'année. Certains assureurs prévoient toutefois un délai plus long (30 juin). Mais attention: si la police a été conclue pour une durée de cinq ans, ce qui n'est pas rare, il faudra alors patienter jusqu'à son échéance.



Cela vaut également pour les autres contrats que les parents auraient pu souscrire au nom de leur enfant à l'époque où il était mineur. On pense notamment aux forfaits de téléphonie mobile ainsi qu'aux autres contrats d'assurance privés. Pas moyen, pour junior, de les faire sauter prématurément sous prétexte qu'il est devenu majeur et qu'il refuse de payer pour des prestations qu'il n'a pas choisies.

#### GARE À LA RC PRIVÉE!

Il y a toutefois une exception à cette règle. Une fois franchi le cap des 18 ans, les jeunes adultes ne sont plus forcément inclus dans la RC privée de leurs parents. Et, lorsqu'ils le sont, encore faut-il savoir jusqu'à quand et à quelles conditions (domicile légal, etc.). Les compagnies étant libres de fixer leurs propres règles, il n'est pas possible de fournir une réponse valable pour chacune d'entre elles. Par conséquent, on lira attentivement les clauses de sa police avant le moment fatidique...

**VU pour vous****Poissons crus et santé**

La consommation de poissons crus est en constante augmentation, notamment en raison de la popularité croissante des sushis. Ainsi, en France, les achats de plats préparés à base de poissons crus ont passé de 760 à 2500 tonnes en dix ans. Le risque majeur pour la santé se nomme l'«anisakidose», une infection du système digestif due à la présence de larves.

Une étude, portant sur le début des années 2010, annonce que quatre à quatorze cas sont recensés chaque année dans l'Hexagone. Le fait que les magasins proposent principalement des poissons d'élevage et que la marchandise est congelée durant son acheminement expliquerait des chiffres relativement bas. Le danger est donc restreint, mais pas moins présent.

«C'est ma santé»  
France Info,  
16 février 2016,  
à écouter  
en ligne



S. Watanabe

**La fin de la vie privée**

Dans un futur proche, les porteurs de lunettes connectées, du genre «Google Glass» disposeront d'informations personnelles sur les gens qu'ils croisent dans la rue grâce à la reconnaissance faciale couplée au Big Data. Les derniers films visionnés, l'état d'un compte en banque ou encore les problèmes de santé seront alors facilement accessibles par un simple coup d'œil. Un tel scénario, digne d'un film de science-fiction, pourrait bien voir le jour, selon les conclusions du documentaire allemand «Vers une société omnitransparente?» diffusé à la mi-février sur la chaîne Arte.

Une chose est sûre: à l'heure actuelle, les technologies sont suffisamment évoluées pour voir émerger une société dans laquelle l'anonymat n'existera plus. Si certains dénoncent les dangers que représente un tel changement, notamment en termes de violation de la sphère privée, d'autres pensent qu'il s'agit, au contraire, d'une avancée majeure pour l'humanité. Alors qui a raison? Seul l'avenir nous le dira.

«Vers une société omnitransparente?»,  
16 février 2016, Arte

**BROSSES À DENTS ÉLECTRIQUES**

Première du test de onze brosses à dents électriques réalisé par *Que choisir*, la Philips Sonicare Diamond Clean HX9332/04 se distingue surtout par l'efficacité de son nettoyage et l'autonomie de sa batterie. Si le bruit et les vibrations sont un peu prononcés, son seul véritable défaut reste son prix, souligne le magazine français. Le modèle Sonicare HX6711/02 de la même marque, arrivé troisième, «est bien moins cher, mais presque aussi performant», relèvent nos confrères.

*Que choisir* (2/16), [quechoisir.org](http://quechoisir.org)

**Top 3**

**1.** Philips  
**Sonicare Diamond**  
**Clean HX9332/04,**  
146.95 fr.

**2.** Oral-B  
**Pro 6000,** 109.95 fr.

**3.** Philips Sonicare  
**HX6711/02,**  
79.90 fr.

**IMPRIMANTES**

Le magazine *60 millions de consommateurs* a mis sept imprimantes à jet d'encre et quatre lasers à l'épreuve. Les critères du test? Les fonctions d'impression, de scanner, de photocopie, la consommation d'encre et d'électricité ainsi que la facilité d'utilisation. Au final, les versions à jet d'encre (*classement ci-contre*) font globalement mieux pour moins cher avec, entre autres, des impressions photo plus convaincantes que les lasers. Ces dernières conviennent avant tout aux travaux bureautiques, à condition d'avoir de la place pour les caser; le meilleur des quatre modèles testés: la Dell C2665dnf.

*60 millions de consommateurs* (2/16), [60millions-mag.com](http://60millions-mag.com)

**Top 3**

**1.** Canon  
**Maxify MB2350,**  
124.90 fr.

**2.** Epson  
**Expression Premium**  
**XP-720,** 147 fr.

**3.** Canon  
**Pixma MG2950,**  
53.30 fr.

**PNEUS D'ÉTÉ**

En vue de l'été, le TCS a testé 32 pneus, de deux dimensions différentes. Dix-huit épreuves d'utilisations pratiques ont été nécessaires pour déterminer leurs performances sur chaussée sèche et mouillée, au niveau du confort/bruit, de la consommation, de l'usure et à haute vitesse. Dans la catégorie 225/45 R17, aucun n'a décroché la mention «excellent», ni la peu enviable «non recommandé». Devant, quatre obtiennent la note moyenne de plus de 60%: le Continental ContiSportContact 5, l'ESA-Tecar Spirit 5 UHP, le Pirelli P Zero et le Vredestein Ultra Vorti. Par ailleurs, un des seize pneus testés dans la dimension 185/65 R15 88H (*voir ci-contre*) est «non recommandé»: le GT Radial Champiro VP1.

TCS (2/16), [tcs.ch](http://tcs.ch)



**1.** Vredestein  
**Sportrac 5,**  
60.80 fr.

**2.** Continental  
**ContiPremium-**  
**Contact 5,**  
65 fr.

**3.** Dunlop  
**Sport BluResponse,**  
71.40 fr.

**ROBOTS PÂTISSIERS**

Les robots pâtissiers permettent de préparer n'importe quelle pâte voire de la crème ou de réaliser des opérations plus délicates, comme battre les œufs en neige. Certains d'entre eux sont même fournis avec des accessoires supplémentaires. C'est le cas du Philips HR 7958, qui est vendu avec un blender pour les milkshakes et smoothies, un hachoir et une râpe. Le HR 7958 est arrivé en tête du classement des dix-huit modèles mis à l'épreuve par *Test-Achats*. Les critères ont porté sur l'efficacité des appareils (battre, pétrir, etc.), mais aussi sur leur facilité d'utilisation, leur nettoyage ou encore le bruit qu'ils émettent. Les robots pâtissiers sont relativement faciles à utiliser et peuvent faire beaucoup, à défaut de tout faire, mais n'oubliez pas qu'ils restent volumineux et lourds. Et pas forcément robustes (*lire en page 26*).



**1.** Philips  
**HR 7958,**  
388.10 fr.

**2.** Kenwood  
**KMX 51 KMIX,**  
355 fr.

**3.** KitchenAid  
**5KSM150PSEER,**  
409.99 fr.

*Test-Achats* (2/16), [test-achats.be](http://test-achats.be)

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

# Un produit labellisé bio est-il garanti sans OGM ?

Doris Favre, diététicienne diplômée

Il faut d'abord rappeler que le moratoire sur la culture d'OGM en Suisse a déjà été reconduit deux fois, mais se terminera en 2017. Les plantes génétiquement modifiées ne peuvent donc pas être cultivées actuellement dans notre pays, exception faite de celles qui le sont dans le cadre de recherches scientifiques.

On peut néanmoins trouver, en Suisse, des denrées importées qui sont issues de la culture d'OGM. En effet, quatre lignées de plantes génétiquement modifiées sont autorisées dans notre pays: trois de maïs et une de soja. La présence d'OGM doit être mentionnée sur l'emballage, sauf si la marchandise en renferme moins de 0,9%.

Qu'en est-il des produits bio? Selon l'article 3 de l'ordonnance sur l'agriculture biologique, «les organismes géné-

tiquement modifiés et les produits qui en sont issus ne doivent pas être utilisés». Ainsi, un aliment issu de la culture contenant des OGM ne peut être certifié bio. Petit bémol: une présence accidentelle et non volontaire est tolérée, pour autant que la teneur ne dépasse pas 0,9%. L'adjonction délibérée d'OGM est strictement interdite, mais on ne peut garantir qu'un produit bio en soit à 100% exempt. Des contaminations peuvent, en effet, survenir lors de la culture, du transport, du conditionnement, etc.



Giuliano Del Moreto\_f

## Quid du sucre muscovado?

«Ce sucre est-il plus intéressant pour la santé que d'autres?»

Le muscovado ou mascobado est un sucre de canne complet, non raffiné, originaire des Philippines ou de l'île Maurice. Il est formé à partir du jus de la canne à sucre qu'on chauffe jusqu'à évaporation totale du liquide. Le résidu est ensuite séché et broyé, formant des cristaux moins réguliers que ceux du sucre ordinaire.

Le muscovado ne subit donc pas de purification à l'aide de lait de chaux et de gaz carbonique pour le débarrasser des sels minéraux et des vitamines de la canne à sucre. Il n'est pas non plus centrifugé pour le séparer de la mélasse. C'est pourquoi il conserve une saveur typée, qui rappelle un peu celle de la réglisse.

Comme tous les sucres complets, le muscovado paraît donc plus sain que son cousin raffiné: il contient du calcium, du potassium et des vitamines B. Pourtant, en regard des quantités consommées, cet avantage est très relatif. Car il faudrait, par exemple, en manger 250 g pour avoir autant de calcium que dans un pot de yogourt! Ce qui fait beaucoup quand on sait que l'OMS préconise de ne pas absorber plus de 25 g de sucre par jour...



## Chou kale, le chouchou des choux

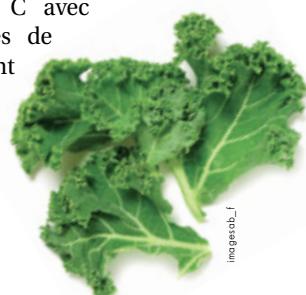
«Depuis quelque temps, j'entends souvent parler du chou kale qui est présenté comme un aliment super. Qu'en est-il?»

Le chou kale ou chou plume ne forme pas une boule, mais est constitué de grandes feuilles frisées. Même s'il fait figure de petit nouveau, il ne date pas d'hier: les Romains le consommaient déjà! Mais il est tombé peu à peu dans l'oubli, avant de revenir en force, tout récemment. Outre-Atlantique, ce légume connaît un succès phénoménal. Le livre de cuisine *Fifty Shades of Kale* est devenu un best-seller! Les recettes ne manquent pas: on le consomme cuit bien sûr, mais aussi en salade, en jus, en smoothies ou en chips.

Son engouement, il le doit à deux grands atouts nutritionnels. Primo, le kale renferme deux fois plus de vitamine C que le citron. Il suffit d'en consommer 100 g pour couvrir nos besoins quotidiens. A condition, bien sûr, de le manger cru ou cuit juste croquant! En comparaison, les autres choux sont deux fois moins

riches en la matière, sauf celui de Bruxelles qui en contient autant. Secundo, le kale se distingue par une teneur en calcium supérieure à celle du lait et mieux assimilée par l'organisme. Une portion de 200 g apporte autant de calcium que 30 g de gruyère. Aucun autre chou n'est aussi riche dans ce domaine. On comprend ainsi pourquoi le kale est tout spécialement plébiscité par les végétaliens.

Il s'agit donc d'un légume recommandé, mais qui ne doit pas faire oublier les autres choux. Qui, en hiver, constituaient les seules sources de vitamine C avec les pommes de terre avant l'apparition des fruits exotiques.



imagescb\_f



### Les seniors en plein schuss

*A propos de notre article «Ski en famille: petites stations et gros rabais» (2/16)*

**V**ous devriez compléter votre tableau en tenant compte des nombreux retraités qui skient encore. Pour eux, les tarifs appliqués sont prohibitifs. Une fois de plus, ils sont considérés comme des vaches à lait! J'ai 78 ans, je skie de préférence sur les pistes noires, car il y a moins de dangers de collision. Je conseille aux gens de mon âge de faire le déplacement jusqu'à Val Thorens, (Haute-Savoie) domaine des 3 Vallées: dès 75 ans révolu, on skie gratuitement!

J.-P. Emery

*Nous nous sommes effectivement concentrés sur les rabais famille, alors qu'il en existe une multitude d'autres. Mais rassurez-vous, il n'y a pas qu'en France que les retraités peuvent bénéficier de la gratuité. C'est également le cas dans les Alpes vaudoises (Les Diablerets, Leysin, Les Mosses, Villars, etc.) ou dans d'autres domaines comme les 4 Vallées (Nendaz, Verbier, etc.) notamment.*

La rédaction

### Le répondeur qui sauve

*A propos de notre rubrique Alertes conso sur [bonasavoir.ch](#)*

**J**e suis sujet aux incessants téléphones publicitaires, comme bien trop de personnes, malheureusement. Ma méthode, pour avoir la paix, a été d'acquérir un téléphone avec un répondeur. Les personnes connues ont leur numéro enregistré, et sont donc immédiatement identifiables sur l'écran lorsque cela sonne. Les inconnus, qui appellent pour une raison valable, laissent un message contrairement aux démarcheurs. C'est simple, très efficace et cela coûte au plus une centaine de francs. On ne répond plus si le numéro de l'appelant n'est pas identifié comme «ami» et on laisse le répondeur s'en charger. Dans 99,9% des cas, les indésirables ne laissent aucun message. Et, avec le temps, ils sont moins nombreux à appeler.

Alain Lederer

### Des solutions dans l'ombre

*A propos de notre article «Vivre mieux avec une basse vision» (7-8/15)*

**P**ermettez-moi de vous remercier pour votre article consacrément aux aides pour les malvoyants. Grâce à lui, j'ai pris rendez-vous à la Fédération des malvoyants à Sion et m'y suis rendue avec ma maman. Nous avons été reçues avec tact, gentillesse et professionnalisme. Des aides nous ont été proposées ainsi qu'un suivi et un soutien agréables dans ces moments difficiles de la vie. Il est regrettable que les médecins ne donnent pas de renseignements à ce sujet. En plus, ils ne se montrent pas coopérants lorsque la fédération leur demande de fournir des informations sur le patient. J'ai appris aussi que les injections proposées aux personnes âgées (DMLA, etc.) coûtent très cher. Dans une émission de TV, un médecin de la région de Lausanne proposait un médicament avec la même efficacité à moindre coût, mais pas couvert par les caisses maladie. Qu'en est-il?

Dominique Fournier

*Vous avez tout à fait raison. Il existe actuellement deux traitements autorisés par Swissmedic pour traiter la forme humide de la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA). Or, il en existe un autre, l'Avastin, plus de dix fois moins cher, reconnu en France, mais pas en Suisse! Retrouvez les détails de cette aberration à la page 37 de ce numéro.*

La rédaction

### Le loyer bloqué dans l'ascenseur

*A propos de notre calculateur de loyer sur [bonasavoir.ch](#)*

**V**otre calculateur de loyer est vraiment très utile. D'après ses calculs, j'avais droit à une réduction de 17,96%. Des travaux dans l'immeuble ont pratiquement absorbé cette baisse. Mais cela m'a néanmoins permis de ne pas subir la hausse de loyer annoncée. Pour obtenir ce résultat, j'ai malgré tout, dû passer par une procédure de conciliation.

Pierre Dutoit

### Achetez local!

*A propos de notre article «eBay détourné par une arnaque» (2/16)*

**L**es gens croient faire de bonnes affaires en achetant des articles en ligne. Mais, en payant des biens auprès de certains faits inconnus, ils s'exposent à des risques comme payer pour une marchandise qu'ils ne recevront jamais ou de qualité médiocre. La meilleure garantie est de faire ses achats auprès des commerçants locaux. Les articles sont visibles et les clients peuvent juger de la qualité, tout en bénéficiant de soldes ponctuels. Acheter local permet à des commerces régionaux de vivre et de faire vivre des employés. Ceux-ci paient des impôts communaux pour financer des infrastructures locales qui profitent à la qualité de vie de tous les habitants.

Frédérique Evéquoz

### Ecrivez-nous

#### UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

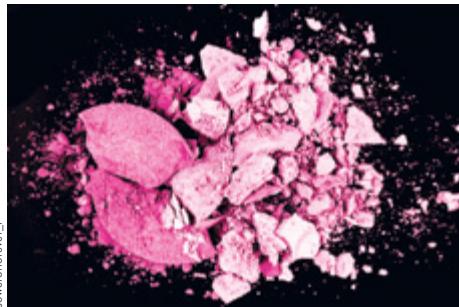
Votre avis nous intéresse.

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

→ [info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch)

## Les enquêtes

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



### ⌚ Quand cosmétique rime avec toxique

Des substances préoccupantes ont été décelées dans 185 produits de beauté ou d'hygiène vendus en France. Des marques qu'on retrouve également dans notre pays.

→ Décryptage dans l'enquête du 24 février 2016 et résumé en page 5

poveroforever.j



### ⌚ Des outils pour devenir indépendant

Vos capacités ne sont pas utilisées à bon escient et votre motivation est au plus bas? Peut-être est-il temps de songer à devenir indépendant.

→ Sélection de guides, cours et plate-formes dans l'enquête du 10 février 2016

DNY92.j

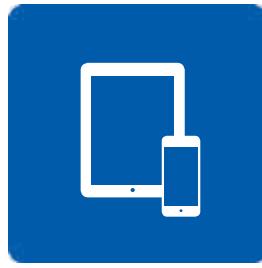
## Suivez-nous



Bon À Savoir



@mag\_bonasavoir



BAS-Magazine

## Les juridiques

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

### ⌚ Résiliation de contrat

#### Pas de délai sans échéance

«J'ai conclu un abonnement pour mon smartphone en août 2015. Mon contrat stipule un délai de résiliation de 60 jours. J'ai donc envoyé ma résiliation la semaine passée pour qu'elle intervienne dans 60 jours. L'opérateur m'a répondu qu'il confirmait ma résiliation pour août 2016. Cela fait bien plus que 60 jours!

→ La résiliation doit se faire pour une échéance déterminée. Explications dans le conseil juridique du 15 février 2016

### ⌚ Achat

#### Défaut or not défaut

«Je viens d'acheter une grosse ampoule économique, passablement chère. Or, en arrivant chez moi, je me rends compte qu'elle ne correspond pas au culot de ma lampe et me suis trompé de modèle. Le vendeur ne veut rien savoir. Que faire? »

→ Découvrez pourquoi l'acheteur n'est pas protégé dans ce cas en lisant le conseil juridique du 11 février 2016

## Contactez-nous

### Secrétariat de la rédaction

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

### Service abonnements

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

## Prochains numéros

### BON À SAVOIR



N° 4 | Dès le 6 avril 2016

#### THÉ NOIR

Seize sachets analysés

#### NOURRITURE POUR CHIENS

Des produits pauvres en nutriments

### TOUT COMPTE FAIT.

N° 3 | Dès le 23 mars 2016

#### SIMULER LA BOURSE

Les outils pour négocier «à blanc»

#### VOLER À BON PRIX

Comparaison des offres low cost



# AGROLA

# ACTION MAZOUT

Fr. 2.–



## Sur les commandes en ligne.

Commandez votre mazout AGROLA en mars 2016 sur [agrola.ch](http://agrola.ch) et profitez d'un **rabais en ligne de Fr. 2.– par 100 litres**. Ce rabais s'applique à une commande en ligne d'au maximum 10'000 litres, passée en mars 2016. Il n'est pas cumulable.

Connaissez-vous l'energy club AGROLA? Des offres et des primes attractives vous attendent. Achetez des combustibles et des carburants chez AGROLA/à la LANDI, enregistrez-vous dans l'energy club AGROLA et profitez de nos **offres et avantages si pratiques**.



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