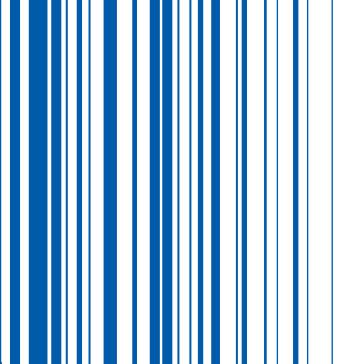


BON À SAVOIR



ENQUÊTE pages 20-21

Service juridique gratuit

① 021 310 18 20

SUISSEPHONE

Encore des clients induits en erreur
7

VOYAGE

L'essor des bus longue distance
10 et 11

SERVICE PUBLIC

Les intérêts des consommateurs mal défendus
14 et 15

SANTÉ

Les phtalates nuisent gravement à la fertilité
24

Nos tests

- Huiles de colza
- Cadenas
- Clés USB
- Dégraissants

Médicaments: les pharmas jonglent avec les prix

L'avantage d'un bon conseil hypothécaire? Il vous détend.



Plus votre partenaire de financement est compétent, plus vous pourrez apprécier votre logement de façon détendue. Même pour des exigences complexes, nos experts hypothécaires locaux vous proposent des solutions de financement durables. Un service rapide, simple, fiable et sûr.

Pour en savoir plus sur les hypothèques: credit-suisse.com/hypotheques





Sommaire

ENQUÊTES

- 7 Démarchage trompeur**
Suissephone entretient la confusion
- 10 Trajets longue distance**
L'autocar a des atouts dans sa manche
- 12 Service**
Le succès du site **plaintes.ch**
- 13 Sinistre**
Quand le sabotage n'est pas couvert
- 14 Service public**
Le Parlement défend mal les consommateurs
- 17 Aviation**
Le silence radio d'easyJet
- 19 Rail**
Les conditions du remboursement d'un billet
- 23 Litige**
Un envoi UPS tourne au cauchemar
- 24 Santé**
Des phtalates qui plombent la fertilité
- 25 Vue**
L'aveuglement par les LED
- 27 Logement**
La garantie de loyer et ses subtilités
- 31 Marketing**
Des rabais ciblés sur vos achats
- 37 Diététique**
Fruits et légumes à boire avec modération
- 42 Prix**
La misère des chaussures de course
- 45 Machines à coudre**
Le point sur les différents produits

RUBRIQUES RÉGULIÈRES

- 5, 22 En bref**
- 18 De qui se moque-t-on? / Chapeau!**
- 33 Conseils juridiques**
- 36, 40 En bref**
- 40 Kiosque conso**
- 41 Le juge a dit**
- 43 Vu pour vous**
- 43 Les tests des autres**
- 46 Courrier des lecteurs**
- 47 Sur le web**

TESTS

- 8 Huiles de colza**
Pressées à froid: au top
- 28 Cadenas**
Ce n'est pas du solide!
- 34 Clés USB**
Les 2.0 prises de vitesse
- 38 Dégraissants**
Cinq produits inefficaces



EN UNE

- 20 Médicaments**
Les pharmas jonglent avec les prix



Impressum**Service abonnements**

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

Abonnement

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

Directrice, rééditrice 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

Annick Chevillot
Christian Chevrolet
José Crespo
Doris Favre
Fiami
Christophe Inaebnit
Christelle Maillard
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
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
Fax 021 310 01 39
www.bonasavoir.ch
E-mail: info@bonasavoir.ch
Martine Blöchliger
Lidia Brandalise
Sylvie Exquis
Emilie Lehmann

Marketing

Armelle Colangelo
armelle.colangelo@bonasavoir.ch

Publicité

Ki Média S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne
© 021 310 18 21
roger.grossmann@kimedia.ch
CP 75, 8024 Zurich
© 044 253 83 53
anzeigen@kimedia.ch

Imprimerie

Ziegler Druck- und Verlags-AG,
8401 Winterthur

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

La mauvaise foi: une arme économique et politique



À près des années de calme relatif, la société Suissephone a repris son démarcage trompeur visant à se faire passer pour Swisscom auprès des personnes âgées. Comme vous le lirez à la page 7, elle use de techniques parfaitement rodées, se montre plus intransigeante que par le passé et fait preuve de mauvaise foi lorsqu'elle se justifie.

Passons dans l'univers des pharmas. Aux pages 20 et 21, nous révélons comment cette industrie jongle avec la taille des emballages pour commercialiser ses produits à des prix décuplés. Or, contre toute logique, plus l'emballage contient de comprimés, plus ils sont chers à l'unité. Oui, vous avez bien lu, et voici un exemple: sortie d'une boîte de 40 unités, une pastille revient à 0.39 fr., contre 0.65 fr. dans une de 200, soit un surcoût de 66%!

Interpellés, les pharmas, les assureurs, les pharmaciens et les autorités se renvoient la balle pour tenter d'expliquer l'inexplicable et font également preuve, chacun à sa façon, d'une bonne dose de mauvaise foi.

Cette même attitude se rencontre aussi sous la Coupole fédérale. Nous l'avons vécu de très près, le 14 septembre dernier, au Conseil national, lors du débat sur l'initiative «En faveur du service public», lancée notamment par *Bon à Savoir*. Où 34 orateurs, couvrant tout l'échiquier politique, se sont succédé à la tribune avec des arguments quasi identiques, mais, surtout, sans grand rapport avec le texte original. Elections fédérales obligent, le débat a duré trois heures! Trois longues heures de palabre durant lesquelles les élus ont développé une interprétation toute personnelle du texte sur lequel le peuple se prononcera l'an prochain.

Leurs propos ont démontré que les intérêts économiques des entreprises publiques (CFF, La Poste, Swisscom) sont mieux défendus à Berne que ceux des consommateurs. Pas étonnant, puisque, comme le dévoile notre enquête (*pages 14 et 15*), certains parlementaires ont tissé des liens plus ou moins étroits avec les dirigeants des entreprises que les initiants cherchent, précisément, à préserver...

Zeynep Ersan Berdoz

Directrice, rééditrice en chef



Ne soufflez plus dans le ballon!

On les met à la bouche pour les gonfler et les enfants s'amusent même à les mâchouiller. Mais, comme préviennent nos confrères de *Test Santé*, les ballons de baudruche en latex peuvent contenir des nitrosamines. «Ce contact, ajouté à d'autres sources de nitrosamines – il y en a dans les aliments fumés comme le jambon, certaines boissons, la fumée du tabac et les cosmétiques – augmente le risque de développer, à long terme, un cancer. (...) Il est clair que nous n'en gonflons pas tous les jours, mais, lorsque c'est le cas, utiliser une pompe participe à limiter le risque sanitaire», estime le magazine belge. Qui recommande aussi d'interdire aux enfants de mâchonner ou de sucer les ballons non gonflés ou cassés. *seb*



DANS LE FLOU DES MOTEURS VW

A en croire l'Office fédéral des routes (Ofrou), près de 130 000 voitures circulant en Suisse sont touchées par le scandale des moteurs diesels trafiqués. Il s'agirait de VW, d'Audi, de Seat et de Skoda construites

entre 2009 et 2014 et animées par un bloc diesel 1.2 TDI, 1.6 TDI ou 2.0 TDI répondant aux normes Euro 5. Si aucun modèle neuf doté de cette technologie ne pourra plus être vendu, l'Ofrou assure que les véhicules déjà immatriculés pourront continuer de circuler ou d'être mis en vente sur le marché de l'occasion, avec, certes, un impact sur le prix.

Pour le reste, VW a annoncé qu'il contactera tous les clients concernés et apportera les solutions techniques pour corriger le tir. Des promesses qui restent encore bien floues dans un dossier aussi frais qu'épineux. *Bon à Savoir* ne manquera pas de vous tenir informés des développements à venir. *yng*

Changer de caisse maladie

Les primes d'assurance maladie augmenteront de 4% en moyenne l'an prochain. Or, les différences entre les caisses peuvent être colossales, alors que les prestations sont, elles, parfaitement identiques. Il faut donc comparer les tarifs sur **priminfo.ch**, le seul comparateur neutre et indépendant.

Les assureurs ont jusqu'à la fin du mois d'octobre pour vous communiquer les nouvelles primes. Vous aurez alors la possibilité de dénoncer votre contrat, par écrit – sous pli

recommandé pour des questions de preuve – d'ici au 30 novembre. Attention toutefois à le poster suffisamment tôt pour être certain qu'il arrive avant la date fatidique.

A noter que les caisses ne peuvent pas refuser de vous affilier et n'ont pas le droit de vous demander de remplir un questionnaire de santé pour l'assurance de base. *cg*

Conseils et calculateurs franchises sur **bonasavoir.ch** ➔ dossiers ➔ Assurance maladie 2016.

ON DOROLE VOS CLEFS

Retrouver ses clés n'est pas toujours une mince affaire. On peut prier le ciel, cela ne coûte rien. Ou appeler un voyant bidon pour se ruiner en toute sécurité. Sinon, il y a les systèmes de clés perdues classiques: une plaquette invite toute personne qui trouve votre trousseau à le glisser dans une boîte postale pour qu'il vous soit retourné. Mais, comme un test de nos confrères de *K-Tipp* l'a montré en 2014, tous les prestataires n'offrent pas un service rapide, économique et efficace. C'est pourquoi *Bon à Savoir* a développé le sien, valable pendant 10 ans pour le prix unique de 28 fr. Les commandes peuvent être passées au 021 310 01 37 ou sur **bonasavoir.ch**.

➔ Boutique.



POUR QUE LES ROSES RESTENT FRAÎCHES

«L'important c'est la rose», aimait à chanter Gilbert Bécaud. Si l'on veut qu'un bouquet ou une seule fleur conserve sa splendeur dans un vase, voici sept astuces basiques.

1. Le plus tôt possible après l'achat, couper la tige de biais avec un couteau bien aiguisé et non dentelé.
2. Enlever les feuilles susceptibles de tremper dans l'eau du vase.
3. Utiliser un récipient en verre aussi propre que possible.
4. Ne pas placer plus de la moitié de la tige dans l'eau.
5. Ne pas exposer les fleurs à la lumière directe du soleil ni les placer à proximité de fruits.
6. Changer l'eau tous les jours.
7. Si possible, placer le vase dans un endroit frais la nuit. *seb*





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

Suissephone, le retour!

DÉMARCHAGE TROMPEUR On croyait qu'elle s'était calmée, que neni! La société Suissephone impose toujours ses contrats à des personnes persuadées d'avoir affaire à Swisscom! *Christian Chevrolet*

Qu'est-ce qui a changé depuis 2011 et 2012, où le démarchage téléphonique de la société Suissephone indignait de nombreux médias interpellés par leur lecteurs, les auditeurs et les téléspectateurs? Visiblement, rien! Les récents témoignages que nous avons reçus démontrent, en effet, que la façon de faire reste la même.

L'enregistrement que nous mettons en ligne* le prouve: Suissephone continue de jouer – même si elle s'en défend – avec la ressemblance acoustique de son nom et celui de Swisscom pour imposer un contrat à son interlocuteur complètement désespoiré.

Pourtant si: quelque chose a changé! Il y a trois ou quatre ans, alors que nous dénoncions déjà le procédé, Suissephone avait l'intelligence de jouer profil bas et d'accepter la résiliation du contrat de nos lecteurs sans frais administratifs. Aujourd'hui, elle préfère jouer l'intransigeance et refuse toute concession.

349 FR. POUR AVOIR LA PAIX

On est donc loin du cri de victoire que poussait le Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco) le 1^{er} juin dernier, quand il annonçait l'accord passé devant le Tribunal de commerce du canton de Zurich. Suissephone s'y est, notamment, engagée à toujours se présenter sous l'appellation de «Suissephone Communication» dans ses démarchages téléphoniques. Or, tel n'est pas le cas dans l'enregistrement que nous avons mis en ligne. Certes, il a été fait deux mois avant l'annonce de la décision, mais, en faisant cette concession, Suissephone a admis tacitement qu'elle induisait, au préalable, l'interlocuteur en erreur. Donc, le moins qu'on puisse attendre d'elle, c'est qu'elle accepte, comme le demande nos lecteurs, de résilier leur contrat sans payer une taxe forfaitaire de 349 fr.

Au contraire, la société campe sur ses positions. Et, quand nous nous plaignons de la mauvaise qualité de l'enregistrement qu'elle nous a fourni – la voix du courtier s'entend très mal, alors que celle du futur



«Vous êtes toujours chez Swisscom?» demande le courtier en guise de préambule.

client s'entend très bien – elle nous affirme que c'est l'Ofcom et Swisscom qui lui imposent une société tierce et qu'elle n'y est pour rien. Faux! réplique Christian Neuhaus, porte-parole de Swisscom: «Il n'incombe ni à l'Ofcom ni à Swisscom de désigner l'organe TPV, ce que Suissephone sait pertinemment.» L'Ofcom confirme: «Nous n'intervenons que s'il existe un soupçon que l'organisme chargé de l'enregistrement n'est pas neutre ou indépendant.»

ARRACHER LE «OUI»

En tendant bien l'oreille, on entend toutefois le courtier lire son texte à un rythme effréné, ne laissant aucun répit à son interlocuteur qui ne comprend rien à ce qui lui arrive. «Vous êtes toujours chez Swisscom?» demande-t-il en guise de préambule. Mais à aucun moment, il ne dit clairement qu'il propose, en fait, un nouveau contrat. C'est une voix de synthèse qui s'en charge à un moment donné, la même qui demande à l'interlocuteur de donner quelques informations et le «oui» fatidique. C'est elle aussi qui précise, au pas-

sage que «nous ne sommes pas Swisscom». Mais impossible de demander alors des précisions, puisque c'est une machine qui parle... Et aussitôt cette séquence terminée, le courtier reprend en appelant pas moins de sept fois notre lecteur – qui répond seulement «Comment?» – avant de lire à toute vitesse la fin de son texte et de mettre un terme à la conversation sans lui laisser la moindre chance de reprendre la parole.

«BON À SAVOIR» MENACÉ

Edifiant! Mais Suissephone ne doute de rien, puisqu'elle nous écrit qu'elle est certaine que nous ne pourrons faire autrement que d'admettre la qualité de son travail en écoutant cet enregistrement! Juste avant de nous menacer de porter plainte contre notre magazine si nous osons écrire que tel n'est pas le cas.

Le problème, c'est que, si le procédé fait l'unanimité contre lui, personne ne semble pouvoir l'arrêter. «Nous constatons, nous aussi, une forte augmentation du nombre de différends portant sur des prestations non demandées par les clients

et sur des cas de démarchage à domicile, confirme l'ombudscom. Mais nous n'avons pas la compétence de prendre des mesures abstraites pour interdire ces agissements.» Or, Swisscom nous écrit être «dans l'impossibilité de venir en aide à nos clients, qui doivent s'adresser à l'ombudscom lorsqu'ils rencontrent des problèmes avec nos concurrents.» Et le Seco a préféré mettre un terme à l'action menée contre Suissephone en justice, en contrepartie des concessions évoquées plus haut. «Mais il est clair que, si nous devions constater qu'elles ne sont pas respectées, nous irons devant le juge d'exécution», prévient Philippe Barman, avocat au secteur droit. Dans l'intervalle, les juristes de Bon à Savoir recommandent aux personnes ainsi trompées de résilier leur contrat en utilisant la lettre-type à télécharger sur bonasavoir.ch.

BONUS WEB

- Enregistrement audio du démarchage sur bonasavoir.ch
- Lettre-type de résiliation à télécharger, à compléter puis à envoyer à Suissephone.



Axel Ellerhorst/L

Ça baigne dans l'huile pour le colza

HUILE DE COLZA Fraîcheur au top, bons acides gras, pesticides absents: toutes les huiles testées s'en sortent bien! Celles qui sont pressées à froid font mieux encore, mais coûtent de 3 à 15 fois plus cher. *Julia Wyss / vic*



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	VITA D'OR	BELLASAN	DENNER	QUALITÉ & PRIX	SABO	VOLG	SPAR
Désignation	Huile de colza	Huile de colza suisse	Huile de colza	Huile de colza suisse	Huile de colza suisse	Huile de colza suisse	Rapsöl
Acheté chez	Lidl	Aldi	Denner	Coop	Landi ^[3, 4]	Volg	Spar
Prix payé	2.49 fr.	3.95 fr.	3.95 fr.	4.30 fr.	4.30 fr.	4.70 fr.	4.30 fr.
Prix par litre	2.49 fr.	3.95 fr.	3.95 fr.	4.30 fr.	4.30 fr.	4.70 fr.	4.30 fr.
1. Qualité chimique	60% ⁽¹⁾						
Acides gras oméga 3	35% ⁽²⁾						
Rapport oméga 6/oméga 3	35% ⁽²⁾						
Fraîcheur	30% ⁽²⁾						
2. Vitamine E	40% ⁽¹⁾						

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



Huiles raffinées (1 l)

MARQUE	VITA D'OR	BELLASAN	DENNER	QUALITÉ & PRIX	SABO	VOLG	SPAR
Désignation	Huile de colza	Huile de colza suisse	Huile de colza	Huile de colza suisse	Huile de colza suisse	Huile de colza suisse	Rapsöl
Acheté chez	Lidl	Aldi	Denner	Coop	Landi ^[3, 4]	Volg	Spar
Prix payé	2.49 fr.	3.95 fr.	3.95 fr.	4.30 fr.	4.30 fr.	4.70 fr.	4.30 fr.
Prix par litre	2.49 fr.	3.95 fr.	3.95 fr.	4.30 fr.	4.30 fr.	4.70 fr.	4.30 fr.
1. Qualité chimique	60% ⁽¹⁾						
Acides gras oméga 3	35% ⁽²⁾						
Rapport oméga 6/oméga 3	35% ⁽²⁾						
Fraîcheur	30% ⁽²⁾						
2. Vitamine E	40% ⁽¹⁾						

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez: ^[3] Manor; ^[4] Otto's; ^[5] Spar;

Les spécialistes de la nutrition sont tous d'accord. Avec sa composition de graisses idéale, l'huile de colza est l'une des meilleures pour la santé. Elle renferme de précieux oméga 3, davantage de vitamine E que l'huile d'olive et un meilleur rapport entre oméga 6 et oméga 3 que cette dernière.

RAFFINÉE OU PRESSÉE À FROID?

On trouve deux genres de produits dans les rayons des magasins. La première catégorie est dite «raffinée»: les graines séchées de la plante sont pressées à chaud, puis l'huile extraite subit un traitement chimique neutralisant les impuretés qui accélèrent son oxydation, la décolorent et la désodorisent. On obtient alors, avec un rendement élevé, une huile à un prix abordable et au goût neutre, qui peut être utilisée de plusieurs façons. En contrepartie, on perd des éléments nutritifs de qualité, de la couleur et des arômes.

La seconde méthode est un pressage à froid des graines qui permet d'éviter la phase de raffinage. Il est alors nécessaire d'utiliser du colza de haute qualité, sans pesticides et autres polluants, car, en l'absence de processus d'épuration, ceux-ci ne seraient pas éliminés. On obtient une huile à l'état naturel, à la couleur jaune intense et à la forte saveur de noisette, dont les vitamines et les composés

d'origine – tels les caroténoïdes – sont largement conservés. Les inconvénients? Un prix plus élevé en raison du rendement moindre et un rancissement nettement plus rapide qu'avec un produit raffiné.

Qui veut consommer sainement doit-il nécessairement acheter une huile pressée à froid? Pour le savoir, nous avons envoyé seize flacons – huit de chaque catégorie – dans un laboratoire d'analyse, afin de déterminer avec précision leur composition en acides gras, leur fraîcheur et leur teneur en vitamine E (*Lire encadré «Les critères du test»*). Dix d'entre elles sont de provenance suisse.

PAS DE PESTICIDES

Le bilan est particulièrement réjouissant, car la totalité des produits a été jugée bonne, voire très bonne. De plus, aucun pesticide n'a été retrouvé par le laboratoire. Sur le plan de la qualité chimique, toutes les bouteilles se tiennent de très près, qu'elles soient raffinées ou pressées à froid. Avec une note de 5.3, la moins chère de notre échantillon – la Vita d'Or, vendue 2 fr. 49 chez Lidl – se classe en tête de la catégorie des huiles raffinées. Elle se paie même le luxe d'obtenir une meilleure note que le flacon le plus cher, un article bio de la marque Fandler vendu chez Glo-

bus, à un prix 15 fois supérieur. La St. Galler Rapsöl, pressée à froid, se distingue par la qualité de ses graisses en obtenant une note parfaite aux deux premiers critères de qualité chimique (*voir tableau*).

Autre nouvelle réjouissante, les acides gras trans n'ont été relevés qu'en quantité minimale – 0,21 g par 100 g ou moins, alors que la limite suisse en admet 10 fois plus (2 g par 100 g). Nocifs, ceux-ci apparaissent notamment lorsque le liquide est fortement chauffé. Le bilan fraîcheur est positif, lui aussi: cinq des huiles raffinées ont obtenu une note parfaite, signe que leur état n'a pas été altéré par la lu-

mière, l'oxygène ou la chaleur. Les «pressées à froid» suivent de près.

Si ces dernières obtiennent un meilleur classement final, c'est grâce à leur excellente teneur en vitamine E, parfois trois fois supérieure à celle des huiles raffinées. Cette substance supporte, en effet, assez mal le pressage à chaud, ce qui se reflète dans les notes simplement «suffisantes» obtenues par les produits raffinés, à l'exception de la Qualité & Prix de Coop, mais dans laquelle de la vitamine E est ajoutée artificiellement.

pour la cuisine chaude et froide. On profitera au mieux de l'arôme de la «pressée à froid» avec les crudités ou dans une mayonnaise, tandis qu'on utilisera plutôt la raffinée pour cuire et rôtir. Il faut, toutefois, éviter de la chauffer au-delà de 180° C. Ou alors choisir la variante dite «HOLL» («high oleic, low linoleic»), idéale pour la friture ou le rôtissage. Elle est obtenue à partir d'une variété spécifique de colza, dont les propriétés résistent mieux à la chaleur.

On veillera enfin à conserver les bouteilles bien fermées, à l'abri de la lumière et de la chaleur, au réfrigérateur si besoin.

LA «HOLL» POUR FRIRE ET RÔTIR

L'huile de colza convient à la fois

En détail

Les critères du test

Les experts d'un laboratoire spécialisé dans les analyses alimentaires ont passé au gril les seize huiles de colza que nous leur avons envoyées, selon les critères suivants.

1. Qualité chimique: 60%

→ Quelle est la quantité d'acides gras mono- et polyinsaturés contenue dans les produits, et notamment la quantité d'oméga 3, réputés les plus sains?
→ La proportion d'oméga 6 par rapport aux

oméga-3 est-elle optimale pour la santé?

- Y a-t-il des acides gras trans, moins sains?
- Quelle est la fraîcheur de l'huile?

2. Vitamine E: 40%

→ Est-elle présente en quantité suffisante?

Le laboratoire a également traqué les résidus de pesticides, au moyen d'une méthode permettant de détecter 500 de ceux qui sont le plus couramment utilisés.

Huiles pressées à froid (0.5 l)



Dominique Schütz

M-CLASSIC	NATURAPLAN	ST. GALISCHE SAATZUCHT	BIO NATUR PLUS	NATUR PUR	MIGROS	MORGA	BIOFARM	FANDLER
Huile de colza suisse	Huile de colza bio	St. Galler Rapsöl	Huile de colza	Bio-Rapsöl	Huile de colza suisse bio	Huile de colza	Huile de colza	Bio-Rapsöl
Migros 4.30 fr. 4.30 fr.	Coop 6.95 fr. 13.90 fr.	Globus ⁽⁶⁾ 15.90 fr. 31.80 fr.	Manor 6.50 fr.	Spar 6.95 fr.	Migros 6.90 fr.	morgashop.ch ⁽⁶⁾ 11.30 fr. 22.60 fr.	biofarm.ch ⁽⁶⁾ 12.90 fr. 25.80 fr.	Globus 18.90 fr. 37.80 fr.
5.0	5.5	5.9	5.4	5.7	5.5	5.5	5.7	5.4
4.5	5.5	6.0	5.5	5.5	5.5	5.5	6.0	5.5
4.5	5.5	6.0	5.5	6.0	6.0	6.0	6.0	5.5
6.0	5.5	5.5	5.0	5.5	5.0	5.0	5.0	5.0
4.5	6.0	5.5	6.0	5.5	5.5	5.5	5.0	5.0
4.8	5.7	5.7	5.6	5.6	5.5	5.5	5.4	5.2



Lara Belova

Voyager en autocar: moins rapide, mais pas cher

TRAJETS LONGUE DISTANCE L'avion et le train sont les premiers moyens de transport en commun auxquels on pense pour se déplacer à l'étranger. Les bus ont, pourtant, des arguments à faire valoir.

Yves-Noël Grin

Les interminables trajets en bus, les globe-trotters en connaissent la couleur. Et les odeurs. Dans de nombreux pays d'Amérique latine, d'Asie ou d'Afrique, c'est un mode de transport très populaire et pas cher. En Suisse, on pense davantage aux vols low-cost, voire au train, pour faire des sauts de puce rapides et économiques. Les bus ont une telle vocation urbaine que, lorsqu'ils s'aventurent sur l'autoroute, on les imagine bondés de touristes du troisième âge en partance pour un voyage organisé.

TARIFS AU PLUS BAS

Pourtant, l'offre des autocars longue distance n'est pas si anecdotique qu'il paraît. Elle tend même à se renforcer chez nos voisins: le 3 septembre, la SNCF lancait la société Ouibus avec, comme objectif, l'ouverture de 130 liaisons en 2016 vers 46 villes dont Genève. Ce développement signifie que le bus n'a pas peur de se mesurer au train, à l'avion ou à la voiture. Car, comme le montre l'enquête menée avec nos confrères de l'émission *On en parle* (RTS-La Première), il a des arguments à faire valoir.

Son principal atout, c'est un tarif très attractif (*voir tableau*). Dans notre comparatif, c'est le moyen de transport le moins cher dans cinq des six scénarios que nous avons élaborés (*lire encadré*). Seul l'aller-retour Sion-Munich était plus avantageux par le rail grâce à un ticket CFF fortement dégriffé qui ramenait le prix normal de 335 fr. à 82 fr.!

Dans nos autres recherches, l'autocar était sans concurrence tarifaire. Le train est jusqu'à 172% plus cher (Genève-Prague) et l'avion jusqu'à 176% plus onéreux

(Delémont-Milan). La voiture, carrément ruineuse (+460%) pour une escapade de Lausanne à Barcelone, ne tient jamais la comparaison quand on se déplace seul à bord. Mais, contrairement aux autres moyens de transport, son coût peut être partagé par son nombre d'occupants. Pour peu qu'on voyage à quatre, l'automobile devient financièrement très attractive.

IL NE FAUT PAS ÊTRE PRESSÉ

C'est à l'épreuve du chronomètre que le bus marque le pas. Il n'y a

que le choix de l'avion pour Delémont-Milan – qui implique un déplacement en train de Delémont jusqu'à l'aéroport de Bâle – qui soit moins rapide. Mais, dans tous les autres cas, l'autocar est plus lent que ses concurrents.

Logiquement, c'est par rapport à l'avion qu'il est le plus lourdement distancé. Même en tenant compte du trajet en train (Lausanne-Genève) jusqu'à l'aéroport et du temps perdu à l'embarquement, le vol aller-retour Lausanne-Barcelone est pratiquement quatre fois plus rapide qu'en autocar. Idem pour le voyage Genève-Prague. En revanche, les écarts peuvent être serrés avec le train: pour le même Genève-Prague, le bus ne prend respectivement que 10% de temps de plus que le rail pour couvrir l'aller-retour.

L'ATOUT BAGAGES

Il serait réducteur de résumer les avantages de l'autocar à son prix et ses inconvénients à sa vitesse. D'autres éléments peuvent faire la différence comme la quantité et le poids des bagages qu'on peut embarquer. A ce jeu-là, la voiture et le train, qui n'ont pas de limitation particulière, ont une longueur d'avance. Mais, par rapport aux vols low-cost qui ne comprennent souvent qu'un petit sac en cabine (8 kg), les bus ont une tolérance qui peut grimper jusqu'à 40 kg.

Soulignons encore que, pour les personnes qui ont une mobilité difficile – ou de lourds bagages –, l'autocar offre un confort indéniable. Il n'implique pas de changements aussi fréquents que le rail, ni de fastidieuse traversée d'aéroport...

En détail

Les bases de notre comparatif

En date du 22 septembre, nous avons simulé une réservation avec départ le 17 octobre 2015 et retour le 24 octobre 2015 depuis six villes suisses vers six villes étrangères. La durée et le prix indiqués dans notre tableau tiennent compte du trajet aller-retour. Dans les offres, voici ce que nous avons retenu.

→ **Bus:** la ligne la plus directe et la moins chère en évitant les plateformes comme [busradar.com](#), [eurolines.ch](#) ou [rome2rio.com](#) ainsi que les sites de compagnies d'autocars comme Flixbus, Student Agency et Ouibus. Lorsqu'aucun départ n'était disponible depuis la ville suisse retenue, nous avons sélectionné le lieu de départ le plus proche en ajoutant (prix et durée) la liaison nécessaire en train.

→ **Train:** les liaisons du matin (avant 10 heures) les plus rapides et les moins chères (tarifs dégriffés compris).

→ **Vol:** l'offre la moins chère sur [ebookers.ch](#), en comptant (prix et durée) la liaison en train jusqu'à l'aéroport le plus proche. Pour chaque vol, nous avons ajouté une heure à la durée du voyage (enregistrement, etc.).

→ **Voiture:** le prix et le temps donné par le calculateur multimodal du TCS, [viatcs.ch](#)

Prix et durée d'un trajet international

SPÉCIFICITÉS DU TRAJET		PRIX TOTAL (ALLER-RETOUR)	DURÉE TOTALE (ALLER-RETOUR)	BAGAGES (POIDS MAXIMUM)
FRIBOURG – LYON				
Bus	–	116 fr.	10 h 30	1 bagage en soute: 25 kg
Train	–	137 fr.	6 h 51	Sans limitation
Avion	Train Fribourg-Zurich, puis vol sur Lyon	182 fr.	8 h 31	1 bagage à main: 8 kg
Voiture	–	264 fr.	6 h 24	Sans limitation
NEUCHÂTEL – PARIS				
Bus	Train Neuchâtel-Lausanne, puis bus jusqu'à Paris	91 fr.	17 h 51	2 bagages à main: 16 kg, 1 bagage en soute: 16 kg
Train	–	120 fr.	7 h 29	Sans limitation
Avion	Train Neuchâtel-Genève, puis vol sur Paris	241 fr.	6 h 53	1 bagage à main: 12 kg, 1 bagage en soute: 23 kg
Voiture	–	396 fr.	12 h 20	Sans limitation
LAUSANNE – BARCELONE				
Bus	–	190 fr.	24 h 25	1 bagage en soute: 25 kg
Train	–	338 fr.	16 h 21	Sans limitation
Avion	Lausanne-Genève en train, puis vol sur Barcelone	213 fr.	6 h 32	1 bagage à main: 8 kg
Voiture	–	650 fr.	17 h 32	Sans limitation
GENÈVE – PRAGUE				
Bus	–	201 fr.	28 h 10	1 bagage à main: 10 kg, 1 bagage en soute: 30 kg
Train	–	373 fr.	25 h 33	Sans limitation
Avion	–	289 fr.	8 h 44	bagage à main: 8 kg
Voiture	–	574 fr.	20 h 12	Sans limitation
DELÉMONT – MILAN				
Bus	Train Delémont-Bâle, puis bus jusqu'à Milan	64 fr.	11 h 24	1 bagage à main: 7 kg, 2 bagages en soute: 30 kg
Train	–	218 fr.	8 h 34	Sans limitation
Avion	Train Delémont-Bâle, puis vol sur Milan	237 fr.	15 h 51	1 bagage à main: 8 kg
Voiture	–	262 fr.	9 h 20	Sans limitation
SION – MUNICH				
Bus	Train Sion-Lausanne, puis bus jusqu'à Munich	159 fr.	17 h 40	1 bagage à main: 10 kg, 1 bagage en soute: 30 kg
Train	–	82 fr.	14 h 29	Sans limitation
Avion	Train Sion-Genève, puis vol sur Munich	298 fr.	8 h 26	1 bagage à main: 8 kg
Voiture	–	386 fr.	13 h 12	Sans limitation

Plaintes.ch, ça démarre fort!

SERVICE Tout juste un mois après son lancement, la plateforme plaintes.ch, développée par «Bon à Savoir», rencontre un franc succès. zeb

Trente jours après son ouverture, la plateforme **plaintes.ch** et sa sœur alémanique **reklamation.ch** enregistrent plus de 300 plaintes, soit un rythme de dix par jour. Autant de réclamations, relues et validées par nos équipes, avant leur mise en ligne et la transmission aux entreprises concernées.

Révélateur d'un état d'esprit, les Romands sont tout aussi nombreux à se plaindre que les Alémaniques. Indicateur du marché, les réclamations concernent avant tout le secteur des télécommunications, suivi par ceux de l'alimentation et, à égalité, la mobilité et le multimédia.

Parmi les attentes formulées par les consommateurs, le remboursement total ou partiel arrive en tête, mais, à égalité, avec une simple

demande d'explications. Comme quoi, la plateforme n'est pas un lieu de grogne stérile, mais un véritable outil de communication entre les clients et les entreprises.

TRANSPARENCE

L'objectif premier de plaintes.ch est bien sûr de simplifier la vie

des consommateurs en les soutenant indirectement dans leurs démarches auprès des entreprises. Le second but est de permettre à l'ensemble de la population de se faire une idée du sérieux qu'accordent les entreprises à la qualité de leur Service clients. C'est pourquoi, les plaintes sont publiques et le plai-

gnant évalue par la suite la qualité de la réponse qui lui a été fournie (*voir graphique*). Cette évaluation débouche sur le «Baromètre des plaintes», permettant à l'ensemble des consommateurs de faire un choix éclairé des prestataires qui jouent le jeu de la transparence et soignent leur relation clients.

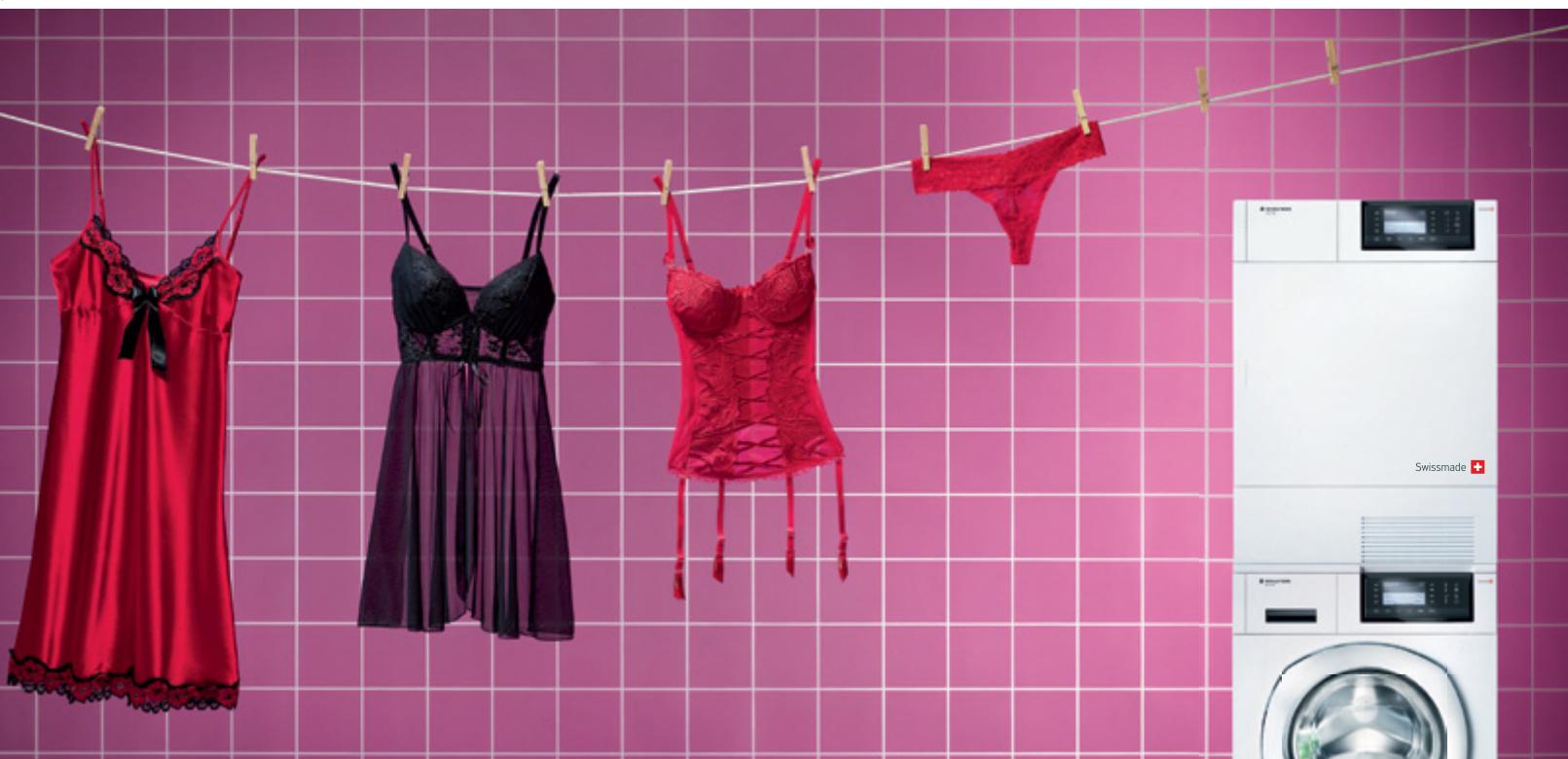
Aperçu de l'état des plaintes pour trois entreprises



Etat au 30.9.2015.

Classement selon le nombre de réponses satisfaisantes, selon l'évaluation des consommateurs.

Publicité



Survit à chaque aventure.

Extrêmement durable et innovation unique: Les NOUVELLES machines à laver et à sécher Schulthess-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.schulthess.ch.

À découvrir: #FilDeLaVie



SCHULTHESS

La lessive: Le savoir-faire

Saboter une roue n'est pas malveillant...

SINISTRE Trafiquée par un inconnu, la voiture d'une lectrice a perdu une roue sur l'autoroute. L'assurance a refusé de prendre en charge les dommages, arguant qu'il ne s'agit pas d'un acte de malveillance au sens des conditions générales.

Sébastien Sautebin

La casco partielle ne couvre que certains dégâts volontairement commis par des tiers sur un véhicule. Et une casco complète ne protège pas totalement non plus. Notre lectrice Jacqueline* en a fait l'amère expérience. «Le 16 juin, j'ai vécu un moment terrible sur l'autoroute. Ma voiture a perdu une roue en pleine heure de pointe. J'ai eu beaucoup de chance de ne pas avoir provoqué d'accident, de n'avoir blessé personne et d'en être sortie indemne.»

ROUE DESSERRÉE PAR UN TIERS

La carrosserie, elle, a été endommagée pour un montant dépassant 1500 fr. L'expert de l'assurance a exclu toute responsabilité du garagiste qui avait changé les quatre roues quelques semaines auparavant, car le véhicule a circulé, entre-temps, plus de 2000 km. «Mon avis est que cette roue a été desserrée par un tiers», conclut son rapport. Dès lors, notre lectrice a déposé une plainte auprès de la police et a décidé de déménager, persuadée qu'un inconnu cherche à lui nuire depuis plus d'un an.

LISTES EXHAUSTIVES DE MALVEILLANCE

Détentrice d'une casco complète, Jacqueline était convaincue que les frais de réparation seraient couverts, mais l'assureur lui a opposé un refus catégorique. Il s'appuie sur ses conditions générales d'assurance (CGA) qui définissent la collision comme étant les «dommages causés par un événement soudain, violent et résultant d'une influence

extérieure, notamment les dommages résultant d'un heurt, d'un choc, d'un renversement, d'une chute, d'un enlisement ou d'un engloutissement». Or, selon ce dernier, les dommages subis par le véhicule «n'ont pas de caractère accidentel et ne sont pas imputables à une influence extérieure violente».

La compagnie a également refusé de considérer le sabotage comme un acte malveillant couvert par la casco partielle. Elle cite de nouveau ses CGA, expliquant qu'elles contiennent une liste exhaustive des cas considérés comme tels: «Arrachage d'antennes, d'essuie-glace, de rétroviseurs ou d'enjoliveurs d'origine, barbouillage de la peinture du véhicule – les rayures sont exclues –, crevaison des pneus, introduction de substances nocives dans le réservoir de carburant.»

Cette liste peut paraître subjective, mais il est vrai qu'elle est quasiment similaire chez les autres compagnies! De plus, certains dégâts, comme les rayures, par exemple, en sont systématiquement exclus (*lire encadré*).

TOUT EST BIEN QUI FINIT BIEN

Les assureurs que nous avons questionnés n'auraient pas non plus couvert un tel dommage en casco partielle. En revanche, certains nous ont garanti que leur casco complète l'aurait pris en charge. C'est le cas, par exemple de Vaudoise assurances qui définit la collision assez similairement à la couverture de notre lectrice: «Dommages survenus par action



José Crespo

soudaine et violente d'une force extérieure, en particulier les dommages par suite de choc, de chute, d'enlisement.»

Pour Jean-Luc Ehrbar, responsable de la division véhicules à moteur à Vaudoise assurances, la perte d'une roue lors d'un déplacement correspond bien à une action soudaine et violente. De surcroît, comme il ne s'agissait manifestement pas d'un acte intentionnel de la conductrice et que le mon-

tant des dégâts était relativement faible, la compagnie aurait plaidé en faveur de la prise en charge du sinistre.

L'affaire, il faut le souligner, a connu une fin positive. Lorsque notre lectrice a présenté son véhicule à un carrossier, celui-ci, lié à l'assurance, a contacté cette dernière qui a accepté de reconsidérer le dossier, et, finalement, accepté de payer les dommages.

* Prénom d'emprunt.

||||| *Dans le détail* |||||

Le Fonds national de garantie à la rescousse

La casco partielle ne couvre pas certains dommages provoqués par des tiers inconnus, notamment les rayures et les impacts de portières sur la carrosserie. Pour cela, il faut généralement contracter une casco complète, voire, selon les compagnies, une assurance parking en option. Si vous n'avez ni l'une ni l'autre, il est toujours possible de demander une prise en charge par le Fonds national de garantie (FNG), sous déduction d'une franchise de 1000 fr. Le sinistre doit être annoncé rapidement et être accompagné d'un constat de police. Notons toutefois que le FNG n'entre en matière que pour les dommages causés par un autre véhicule non identifié ou non assuré.

Le service public mal défendu

POLITIQUE Le Conseil national a sèchement rejeté l'initiative «En faveur du service public». Les intérêts des consommateurs sont restés lettre morte sous la Coupole fédérale, contrairement à ceux des CFF, de La Poste et de Swisscom.

Zeynep Ersan Berdoz / gs

Le moins que l'on puisse dire, c'est que la notion de service public n'a pas la cote à Berne. Le 8 septembre dernier, les conseillers nationaux enterraient une modification de la Constitution visant à garantir l'accès de tous à l'eau, à l'électricité, aux soins ou aux transports. Une semaine plus tard, ils ont balayé l'initiative dite «Pro Service Public». Retour sur image.

Déposée en mai 2013, l'initiative «Pro Service Public» lancée par *Bon à Savoir* et ses partenaires alémaniques *saldo*, *K-Tipp* et tessinois *Spendere Meglio* vise à freiner les hausses de prix et le démantèlement des services imposés à la clientèle des entreprises dans les mains de la Confédération. Le texte veut aussi plafonner les rémunérations abusives des dirigeants des CFF, de La Poste et de Swisscom, qui gagnent aujourd'hui jusqu'à trois fois et demi plus qu'un conseiller fédéral.

La proximité des élections fédérales a donné des ailes aux parlementaires, puisque 30 d'entre eux, au moins, se sont succédés à la tribune. Tous faisant valoir comme un mantra que le texte fragiliserait les entreprises publiques. Or, leurs arguments se basent sur une interprétation fautive du texte de l'initiative.

1. RÉINVESTIR LES BÉNÉFICES

Plusieurs parlementaires ont ainsi mentionné la prétendue interdiction de faire des bénéfices, ce qui ne figure pourtant pas dans le texte de l'initiative. Qui demande en revanche que, dans les prestations de base, «la Confédération ne vise pas de but lucratif». Les initiateurs entendent ainsi préserver les consommateurs de constantes hausses de prix. En 2014, Swisscom, dont la Confédération reste l'actionnaire majoritaire avec 51% des parts, a ainsi affiché un bénéfice net de 1,7 milliard de francs. Ce résultat a permis à la société d'allouer pour l'exercice 2014 un dividende de 22 fr. à ses actionnaires.

Contrairement à ce qu'ont affirmé de nombreux élus, les entreprises semi-publiques ne seraient pas obligées de boucler l'année dans les chiffres rouges! Si elles réalisent un bénéfice, celui-ci devra simplement servir à épouser les pertes éventuelles et être réinvesti dans la société.

2. SUBVENTIONNEMENT CROISÉ

Plusieurs conseillers nationaux ont aussi défendu le subventionnement croisé dénoncé par le texte de l'initiative. Ils ont, ici encore, mal lu leur copie: le rapporteur de la Commission des transports et des télécommunications, Roger Nordmann (PS/VD), a ainsi fait valoir que le trafic postal dans l'agglomération zurichoise doit continuer à financer l'acheminement du courrier à Evolène.

Or, «Pro Service Public» entend seulement mettre fin aux vases communicants qui profitent «à d'autres secteurs de l'administra-

tion»: contrairement aux craintes de Pierre-Alain Frizez (PS/JU), le trafic des grandes lignes CFF continuera ainsi à financer la desserte régionale. Il ne sera, en revanche, plus question d'affecter l'argent du service public à d'autres domaines, tels que l'armée ou l'agriculture. En résumé, les deniers gagnés par le service postal doivent profiter à La Poste, et ceux du rail, aux CFF.

3. BUT LUCRATIF

Carton rouge enfin pour les parlementaires qui ont reproché à l'initiative d'avoir été lancée par une «entreprise privée à but lucratif». Ici encore, ils font fausse route puisque, les statuts de la société éditrice des magazines à l'origine de l'initiative indiquent clairement qu'elle ne verse aucun dividende et qu'elle ne poursuit aucun but lucratif. Ses éventuels bénéfices sont donc entièrement réinvestis... dans l'entreprise.



Keystone

Liens étroits avec les entreprises publiques

A y regarder de près, il n'est guère étonnant que les revendications de l'initiative «Pro Service Public» n'aient pas trouvé grâce aux yeux des parlementaires. Car plusieurs d'entre eux entretiennent des liens plus ou moins étroits avec les entreprises publiques. Explications. zeb / gs

Les CFF peuvent ainsi compter sur le relais solide des membres du comité du Service d'information pour les transports publics (Litra), parmi lesquels on trouve une vingtaine de parlementaires. Dont, notamment, les conseillers nationaux Olivier Français (PLR/VD), Jean-René Germanier (PLR/VS) et Jean-Pierre Grin (UDC/VD), sans oublier les conseillers aux Etats Claude Hêche (PS/JU) et Géraldine Savary (PS/VD). Ils y sont entourés par les têtes pensantes des CFF (Andreas Meyer, directeur général, Jeannine Pilloud,

Philippe Gauderon et Nicolas Perrin), de La Poste (Daniel Landolf, responsable CarPostal) et de l'Union des transports publics (Ueli Stückelberger, directeur). Ce dernier dirige encore l'Association des Remontées mécaniques suisses, présidée par Dominique de Buman (PDC/FR). Tous les deux se rencontrent par ce biais dans le comité de la Fédération suisse du tourisme (FTS).

Chaque parlementaire ayant le droit de faire entrer deux personnes sous la Coupole, Dominique de Buman a choisi d'inviter Barbara Gisi,

à Berne



*Le trafic des grandes lignes
CFF devra continuer à financer
la desserte régionale.*

||||||| *Eclairage* |||||

Sur la scène politique

Contrairement aux apparences, les liens entre partis politiques et entreprises publiques peuvent être très étroits, comme le démontrent les quelques exemples ci-dessous.

- Ulrich Gygi, président du conseil d'administration des CFF; Andrea Häggerle, Peter Siegenthaler et Daniel Troillet, membres du même conseil d'administration, sont également membres du **Parti socialiste (PS)**.
- Peter Hasler, président du conseil d'administration de La Poste, est membre des **libéraux-radicaux (PLR)**.
- Katherine Amacker, membre de la direction générale des CFF, est ancienne conseillère nationale **PDC**.

SILENCE RADIO

Nous avons interpellé les CFF, La Poste et Swisscom afin de savoir si d'autres de leurs dirigeants étaient membres de partis politiques. Les trois ont catégoriquement refusé de répondre à cette question.

directrice de la FTS. Et Ueli Stückelberger doit son laissez-passer à Karl Vogler (PCS/OW).

Roger Nordmann, rapporteur de la Commission des transports et des télécommunications du Conseil national, est selon le site **lobbywatch.ch**, vice-président de l'Association transports et environnement, qui défend activement le rail. Il est également membre du comité de Ouestrail, autre lobby ferroviaire romand. Quant à Olivier Français (PLR/VD), sa fonction de directeur des travaux publics de la ville de Lausanne lui donne accès aux conseils d'administration de plusieurs compagnies de transports publics, telles que la Compagnie du chemin de fer Lausanne-Echallens-Bercher.

SWISSCOM A LE BRAS LONG

Le secteur des télécommunications est également bien défendu au Palais fédéral. Dans le directoire de Fibreoptique Suisse, dont fait évidemment partie Swisscom, on trouve ainsi sept élus, dont le conseiller aux Etats Raphaël

Comte (PLR/NE) et la conseillère nationale Vio-la Amherd (PDC/VS). Le directeur de Swisscom Urs Schaeppi côtoie encore la députée Edith Graf-Litscher (PS/TG) au sein du comité directeur de l'Association suisse des télécommunications (Asut).

En outre, la socialiste thurgovienne forme, avec quatre parlementaires alémaniques, le noyau dur de l'initiative «ePower» qui s'engage contre le fossé numérique et veut généraliser l'accès à la société de l'information. L'initiative «ePower» regroupe 34 conseillers nationaux et neuf sénateurs siégeant aux Etats. Elle est menée par Andreas Hugi qui, toujours selon le site **lobbywatch.ch**, est à la tête de la société Fur-rerhugi.Publicaffairs. Une agence de communication qui travaille, entre autres, pour... La Poste et Swisscom. Précisons encore que ePower est membre de ICT Switzerland Information & Communication Technology, présidé par Ruedi Noser (PLR/ZH) et dont font également partie... La Poste et Swisscom!

Dans la Salle des pas perdus, on croise encore le directeur de la communication de Swisscom, Stefan Nünlist, lui-même invité par Lorenz Hess (PBD/BE) ou le conseiller aux affaires publiques de La Poste François Tissot-Daguet, accrédité par Lucrezia Meier-Schatz (PDC/SG).

UN RÉSEAU DENSE

En résumé, si les entreprises publiques telles que La Poste, les CFF ou Swisscom assurent ne rien verser aux partis politiques, de solides liens unissent les élus et les anciennes régies (*lire encadré ci-dessus*).

Il est piquant de rappeler que le conseiller aux Etats schaffhousois Thomas Minder avait déposé, en 2012, une initiative parlementaire pour obliger les entreprises publiques à déclarer tous les dons faits à des politiques dans leurs comptes annuels en indiquant notamment le nom du bénéficiaire et le montant du don. Sa tentative avait été balayée...

Service des transports CRS

En route avec mon chauffeur préféré

François Reinhard travaille en tant que chauffeur bénévole pour la Croix-Rouge suisse (CRS). Ce policier à la retraite du Jura bernois fait partie des nombreux bénévoles du pays. Nous l'avons suivi lors d'une course. La prestation est soutenue par Allianz Suisse.

Berne, Waisenhausplatz. Un homme aide une femme âgée à sortir d'un véhicule et à s'asseoir dans un fauteuil roulant. Ils sont de bonne humeur et rient comme s'ils se connaissaient depuis toujours. Pourtant, Arlette Racheter, 87 ans, aurait des raisons d'être triste. Entre autres soucis de santé qui l'empêchent de marcher avec assurance, elle est atteinte d'une dégénérescence maculaire. Une fois par mois, elle fait le trajet depuis Court dans le Jura bernois jusqu'à Berne pour recevoir une injection dans les yeux.

Allianz Suisse soutient le service des transports

Grâce au service des transports de la Croix-Rouge, des personnes à mobilité réduite peuvent se rendre à leurs rendez-vous médicaux. Les bénévoles doivent bien savoir et aimer conduire, mais aussi apprécier le contact humain. Allianz Suisse soutient le service des transports depuis neuf ans. Severin Mosser, son CEO, estime que cette prestation est un cadeau fait à la société: «J'aimerais aussi que mes proches puissent compter sur un chauffeur aussi sympathique et digne de confiance que François Reinhard. Comme lui, près de 7000 conducteurs bénévoles donnent de leur temps à la CRS pour une prestation qui bénéficie à de nombreuses personnes. Nous sommes heureux de soutenir ce service.»



Arlette Racheter et François Reinhard s'apprêtent à partir dans la bonne humeur

Mais grâce à la gentillesse de François Reinhard (66), Arlette Racheter garde le sourire et pour rien au monde elle ne changerait de chauffeur: «Monsieur Reinhard, c'est mon préféré!, s'exclame-t-elle. Je ne sais pas ce que je ferais sans le service des transports de la Croix-Rouge.» Comme elle, des milliers de personnes à mobilité réduite ne pourraient pas se rendre à leurs rendez-vous médicaux.

Tout sourire

Le cabinet se trouve à quelques minutes de la voiture. François Reinhard aide Arlette Racheter à descendre du fauteuil roulant et à monter dans l'ascenseur. Il la soutient pour éviter qu'elle ne tombe. Pendant la consultation, le bénévole attend patiemment dehors. Puis, il est temps d'emmener la patiente dans un deuxième cabinet situé un peu plus loin.

Malgré ce programme chargé, Arlette Racheter arrivera à l'heure pour le repas de midi à la maison de retraite. La passagère et le chauffeur, tout sourire, discutent sur le chemin du retour. «C'est magnifique de voir la reconnaissance des personnes âgées», avoue le bénévole.

400 fois autour de la terre

Derrière les vitres, les fermes bernoises et les montagnes défilent et le Jura bernois se rapproche. Arlette Racheter est ravie que la journée se termine par une balade campagnarde.

Le service des transports de la Croix-Rouge ne pourrait pas exister sans les quelque 7000 bénévoles qui roulent chaque année 400 fois autour de la terre (16 275 800 kilomètres) ni sans le soutien d'Allianz Suisse (voir encadré).

Allo, easyJet? Allo, allo, allo...

AVIATION Un lecteur a dû attendre quatre mois avant que le service client de la compagnie aérienne ne daigne répondre à ses courriels.

Chantal Guyon

«Economisez du temps et de l'argent. Devenez membre pour juste 199 euros.» A première vue, l'abonnement à easyJet Plus offre de nombreux avantages, notamment le choix des sièges et l'opportunité d'emporter avec soi un bagage à main supplémentaire.

Comme un bonheur n'arrive jamais seul, il est aussi possible d'annuler cet abonnement à n'importe quel moment. Et, pour autant qu'il reste au moins six mois avant la date d'échéance, les conditions générales prévoient un remboursement au prorata des mois restants.

En théorie, tout semble donc réglé comme du papier à musique. Dans les faits, obtenir la résiliation de cette fameuse carte peut se transformer en un véritable parcours du combattant. En avril dernier, Philippe-Alain Lauris et son épouse décident de s'offrir une petite escapade à Ibiza pour aller rendre visite à leur fils. Ils réservent donc un aller-retour pour le mois de juin sur un vol easyJet. Ils optent également, chacun, pour la carte easyJet Plus «car les prestations nous semblaient intéressantes», explique notre lecteur de Morges (VD). Ils déboursent au passage 388 euros supplémentaires, soit quelque 420 fr.

UN TRÈS LONG SILENCE

Au mois de mai, l'épouse de notre



lecteur doit malheureusement être hospitalisée pour une durée indéterminée. Le couple décide donc d'annuler ses billets d'avion ainsi que la réservation d'hôtel et la location de la voiture. Il prévient également la personne qui était chargée de s'occuper du chien, et ne rencontre aucune difficulté dans ses démarches.

Pour joindre la compagnie aérienne et obtenir l'annulation ainsi que le remboursement au prorata de la carte easyJet Plus, c'est une autre affaire. Jugez-en plutôt: le 31 mai dernier, Philippe-Alain Lauris envoie un courriel au Service clients de la société. Suivi de deux autres, les 18 juin et 1^{er} juillet. Le 4 juillet, un message l'informe qu'il sera contacté dans les prochains jours. Or, deux mois plus tard, c'est toujours le silence radio.

Entre-temps, notre lecteur a bien essayé d'atteindre easyJet, par téléphone et par courrier recommandé.

Sans succès. Pire encore: sa lettre lui est revenue, accompagnée d'une note, précisant qu'il doit s'adresser par e-mail au Service clients!

DAVID CONTRE GOLIATH

Notre lecteur se sent désarmé face à cette situation. Il a le sentiment d'être «baladé». Interpellée par notre rédaction, la compagnie aérienne a fait, cette fois, preuve d'une rapidité exemplaire. Le lendemain, elle a informé Philippe-Alain Lauris qu'il sera bel et bien remboursé. EasyJet lui a encore présenté «ses excuses les plus sincères pour cette réponse tardive».

Certes, tout se termine bien pour lui. Mais il n'empêche: dans la pratique les consommateurs qui rencontraient un problème avec easyJet risquent fort de devoir prendre leur mal en patience, comme le précise d'ailleurs Franco Muff, ombudsman de la branche suisse des voyages. Bien que ses services ne soient pas compétents

dans cette situation précise, car le séjour n'a pas été réservé par l'intermédiaire d'un voyagiste, il confirme que, «d'après ses expériences, les cas concernant easyJet prennent généralement du temps avant d'être traités».

MOYENS DÉTOURNÉS

Lorsque les choses traînent en longueur, les clients n'ont malheureusement guère de possibilités de réagir. Certes, la situation paraît claire sur le papier: le consommateur a des droits. Dans la pratique pourtant, si l'entreprise décide de faire la sourde oreille, il est difficile de les faire valoir. On peut évidemment intenter une action en justice mais cette procédure est longue, coûteuse et son issue incertaine. Cette action paraît donc disproportionnée quand les sommes en jeu sont modestes. Il est préférable d'utiliser d'autres leviers pour tenter de faire bouger les choses (*lire encadré*).

Conseils

Des stratégies pour se faire entendre

Avant de se lancer dans de lourdes procédures judiciaires, d'autres moyens détournés permettent de maximiser ses chances d'être entendu. On peut, par exemple, écrire à la direction de l'entreprise pour lui faire part de son mécontentement. Etonnamment, cette

démarche donne parfois de bons résultats. On peut aussi s'adresser aux Offices de conciliation et à leur ombudsman. Ces organes extrajudiciaires peuvent intervenir dans différents secteurs (assurances, voyages, services postaux, etc.) en aidant les parties en conflit

à trouver une solution à l'amiable. Les entités de défense des consommateurs, à l'image de Bon à Savoir, directement ou via sa plate-forme **plaintes.ch** (*lire p.12*) sont également là pour appuyer le consommateur dans ses démarches.

CHAPEAU!**L'APPAREIL PHOTO
RESSUSCITÉ**

Il n'y a rien de plus rageant que de partir en voyage sans pouvoir immortaliser son périple en raison d'un appareil photo qui rend l'âme au mauvais moment. Qui plus est, deux mois à peine après l'échéance de la garantie! C'est pourtant la mésaventure qu'a vécue une lectrice vaudoise, il y a quelques mois avec un modèle Panasonic.

Elle s'est donc tournée vers le revendeur pour faire réparer son appareil. Lequel lui a répondu que, si cela était possible, il lui en coûterait pratiquement le prix d'achat de départ. Et que, dans le cas contraire, elle devrait tout de même débourser 100 fr. pour l'élaboration du devis. Notre lectrice n'a pas baissé les bras. Elle s'est alors adressée à la société Panasonic. Bon prince,

le fabricant le lui a réparé gratuitement. Comme quoi «la persévérance vient à bout de tout».

**MIROIR,
MON BEAU MIROIR**

Les miroirs grossissants éclairés sont hyper pratiques pour se maquiller ou épiler certaines parties du visage. Sauf lorsqu'ils sont cassés, ce qui est arrivé à une lectrice fribourgeoise récemment. Elle a commandé sur le site internet de la société Rotel le modèle BS89 de la marque Beurer. Elle ne l'a pas déballé au moment de sa réception, mais deux à trois mois plus tard. Et là, malheur: l'objet était fissuré.

Notre lectrice a alors immédiatement pris contact avec l'entreprise qui lui a fait parvenir, sans autre, un nouveau miroir et sans même demander à voir l'ancien. cg

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**JEUX DE MOTS, JEUX DE VILAINS**

En août dernier, Philippe Conne, de Genève, reçoit une invitation à retirer un cadeau sans obligation d'achat de la part de la succursale genevoise du magasin Linea C.D, spécialisé en «confort et détente». Il s'agit d'un séjour pour deux personnes aux Bains d'Ovronnaz auquel s'ajoutent encore deux oreillers à mémoire de forme. Intéressé, notre lecteur se rend donc sur place pour retirer son présent.

Les réjouissances seront toutefois de courte durée. En guise de séjour, notre lecteur n'a reçu que deux simples entrées pour les bains. Et les oreillers à mémoire de forme se sont transformés en de vulgaires coussins de voyage gonflables. Contrarié, notre lecteur a donc envoyé une missive à la société afin de lui faire part de son mécontentement et de réclamer son dû. A ce jour, il n'a reçu aucune réponse. Contactée par nos soins, l'enseigne s'explique: selon elle, le stock de coussins a été épuisé plus rapidement que prévu. Mais, ô miracle, un nouveau lot va arriver sous peu et notre lecteur est bien évidemment invité à venir chercher son cadeau.

Quant à l'escapade à Ovronnaz, Linea C.D joue sur les mots. Elle rétorque qu'une entrée équivaut bel et bien à un séjour si l'on s'en tient à la définition du dictionnaire, laquelle précise qu'un «séjour est le fait de séjournier quelque part un certain temps». Vous nous en direz tant! cg

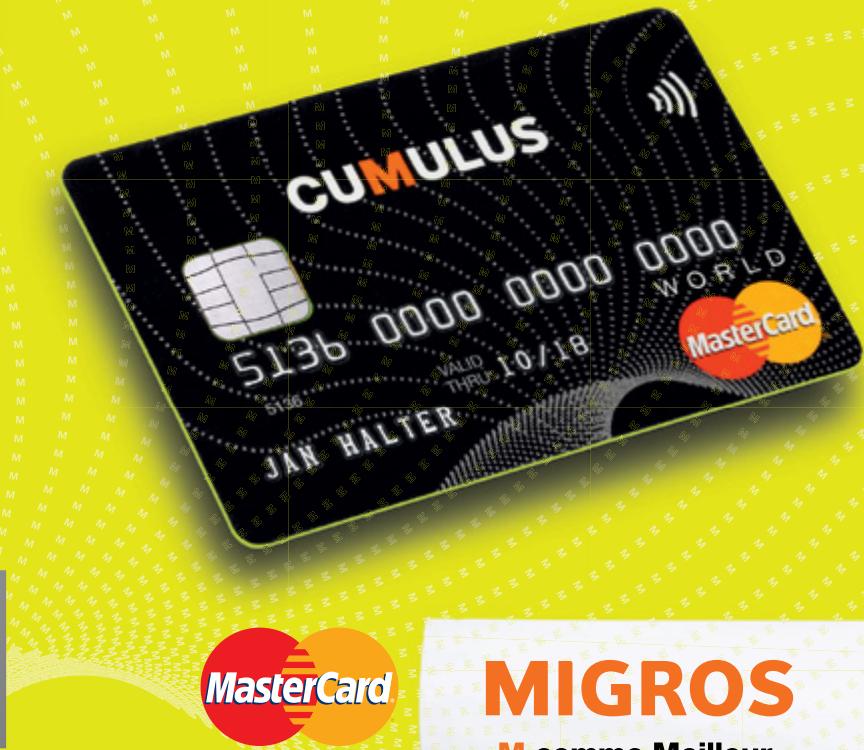
Publicité

C'EST BON À SAVOIR:**LA CUMULUS-MASTERCARD
EST GRATUITE* ET LE RESTE.**

- *Pas de cotisation annuelle, ni les années suivantes
- Carte gratuite pour votre partenaire
- Collecte de points Cumulus dans le monde entier



Commandez votre carte jusqu'au 31.10.2015
et recevez 3000 points de bonus! Pour ce faire, remplissez
dûment le formulaire en ligne sur cumulus-mastercard.ch ou
demandez-le au 044 439 40 27 ou dans votre magasin Migros.



MIGROS
M comme Meilleur.

Je ne pars plus, remboursez-moi !

RAIL A quelles conditions peut-on retourner un billet de train? Dans la plupart des cas, il faut payer une pénalité. Enquête en Suisse et dans les pays voisins. *Claire Houriet Rime*

Quand on planifie des vacances, tout ne se déroule pas toujours comme prévu. S'il faut annuler le trajet ou le raccourcir en cours de route, peut-on se faire rembourser, et comment s'y prendre? La réponse dépend du moment où l'on change d'avis, et par quel moyen on a acheté son billet (*voir tableau*).

EN SUISSE

Pour les achats au guichet CFF ou au distributeur, les frais se montent à 10 fr. avant le départ. Après coup, il n'est pas possible d'obtenir un remboursement en se contentant de brandir un billet qui n'a pas été poinçonné. Il faut pouvoir prouver qu'on n'a pas grimpé dans le train. Les CFF acceptent alors de rétrocéder le prix du sésame contre une pénalité de 20 fr. Ils entrent également en matière si le trajet n'a pas pu être effectué à cause d'une perturbation ou si les titres de transport n'ont pas été imprimés correctement par le distributeur.

Si l'on interrompt son voyage en cours de route, il faudra présenter le billet partiellement utilisé au guichet. Et s'acquitter, là encore, d'une pénalité de 20 fr.

EN LIGNE

Les billets électroniques, Mobile-Tickets ou e-tickets, ne peuvent en



principe pas être remboursés. Idem pour les dégriffés. L'ancienne régie a toutefois prévu quelques entorses à la règle. Ainsi, si l'on achète involontairement plusieurs séances pour le même déplacement, si l'on fait une erreur de saisie en entrant ses coordonnées ou la date du trajet ou si l'on prend une carte journalière à plein tarif, alors qu'on possède le demi-prix, le ticket sera remboursé. Il en va de même en cas de maladie, d'accident (certificat médical) ou de décès.

Quant aux billets dégriffés émis pour un trajet et une heure précis, ils seront aussi défrayés si l'on pré-

sente un ticket au tarif normal pour le même trajet. Cela est valable si la correspondance n'a pas pu être assurée ou si l'on a préféré voyager à un autre moment.

Les billets électroniques doivent être envoyés par e-mail au Centre de contact CFF de Brigue, qui prélèvera une franchise de 10 fr.

PARIS, MILAN ET STUTTGART

Quand on achète un billet international au guichet CFF la franchise en cas de remboursement est la même que pour un titre de transport suisse: 10 fr. avant le jour du départ, 20 fr. ensuite, à condition de prouver

que le voyage n'a pas été fait. Pour le TGV, la franchise varie en revanche selon le tarif.

Les titres de transport acquis en ligne sont soumis aux conditions propres à chaque compagnie. Un sésame pour le TGV Lyria à destination de Paris sera ainsi «normal» ou «économique» sur le site des CFF, alors que la SNCF propose des billets «Flex», «Semi-Flex» ou «Non-Flex». Plus le ticket est cher, plus le remboursement est facile, que ce soit par téléphone avant le départ sur le site CFF ou directement en ligne avec la SNCF.

Avec l'Eurocity à destination de Milan, l'ancienne régie fédérale ne propose, en revanche, qu'un seul tarif sur son site, alors que Trenitalia a aussi une gamme économique. Inutile toutefois d'espérer une indemnisation une fois passé le jour du départ vers la Botte.

Il en va de même pour les billets à destination de l'Allemagne, qui se déclinent en deux catégories sur le site de Deutsche Bahn et des CFF.

Quelle solution choisir? Si l'on est sûr de son coup et qu'on a contracté une assurance annulation pour parer à toute éventualité, on optera pour la solution la plus avantageuse. Dans le cas contraire, un billet flexible permettra de changer de programme à moindres frais.

Billets de train: le prix d'une volte-face sur le quai

► Frais de remboursement / échange pour des correspondances au départ de Lausanne

GENRE DE BILLET	FRAIS D'ANNULATION AVANT DATE DE VALIDITÉ / HEURE DE DÉPART	FRAIS D'ANNULATION APRÈS DATE DE VALIDITÉ / HEURE DE DÉPART
Zurich, au guichet CFF	10 fr. ⁽¹⁾	20 fr. ⁽¹⁾
Zurich, en ligne ou appli	10 fr. à certaines conditions ^{(1) (2)}	10 fr. à certaines conditions ^{(1) (2)}
Zurich, dégriffé en ligne		
Paris, au guichet CFF		
Paris, site CFF	Flex: 0 fr. Semi-Flex: 20 €. Non-Flex: non remboursable	Flex: 50% prix du billet. Semi-Flex et Non-Flex: non remboursable
Paris, site SNCF		
Milan, au guichet CFF	10 fr. ⁽¹⁾	20 fr. ⁽¹⁾
Milan, site CFF	EC: 20% du prix du billet, au minimum 10 fr. par place	Non remboursable
Milan, site Trenitalia	Tarif base: 20% du prix du billet. Tarif économique: non remboursable	Non remboursable
Stuttgart, au guichet CFF	10 fr. ⁽¹⁾	20 fr. ⁽¹⁾
Stuttgart, site CFF	Normal: 10 fr. ⁽²⁾ Dégriffé: non remboursable	10 fr. ⁽²⁾ Dégriffé: non remboursable
Freiburg, Deutsche Bahn	Normal: gratuit. Economique: 17.50 €	Normal: 17.50 €. Economique: impossible

⁽¹⁾ Frais par demande de remboursement, pour un billet ou davantage.

⁽²⁾ e-ticket acheté plusieurs fois par erreur, maladie, décès, coordonnées personnelles ou dates erronées.

UNE
RÉCLAMATION?
UTILISEZ
PLAINTES.CH

- Simple

- Direct

- Transparent

*Un outil en ligne
offert par*
BON À SAVOIR

Lire en page 12

Quand le rem est pire que LA Mal

MÉDICAMENTS Acheter une boîte de 50 comprimés plutôt que deux de 30 relève du bon sens. Et pourtant, la grande peut coûter plus que les deux petites, et pire, ne pas être remboursée par l'assurance de base!

Vincent Cherpillod



Depuis le début de l'année, quatre lecteurs de *Bon à Savoir* sont tombés dans le même piège. Leur tord? Ne pas connaître par cœur la «Liste des spécialités» (LS), un document qui recense les médicaments remboursés – près de 10 000! – par l'assurance de base. Tous les quatre suivent un traitement chronique prescrit par leur médecin. Lorsqu'ils se rendent à la pharmacie pour renouveler leur ordonnance, le personnel leur laisse le choix entre plusieurs boîtes. En toute logique, ils optent pour l'emballage qui contient le nombre de comprimés le plus proche de leur besoin. D'ailleurs, quelle importance, puisque leur remède figure sur la liste des médicaments pris en charge par l'assurance?

LE PIÈGE SE REFERME

Et, pourtant, importance il y a, car une étude attentive de cette liste révèle l'existence de préparations qui n'y figurent qu'à moitié». Certains emballages d'une taille bien spécifique seulement sont remboursés et pas les autres! Nos lecteurs n'ont pas été avertis de ces subtilités lors de leur passage à la phar-

macie. Ils sont donc rentrés chez eux avec le remède qui leur a été prescrit, mais dans un conditionnement que leur caisse maladie a refusé de payer.

Porte-parole d'Assura, Xavier Studer confirme: «Si une même préparation est commercialisée sous plusieurs emballages, l'assureur maladie ne prendra en charge que ceux qui figurent sur la LS.» Le fait que le médicament acheté soit le bon, et dans la bonne quantité totale, n'y change rien. Qui a besoin de 50 comprimés ne doit pas acheter une boîte de 50 pièces si celle-ci n'est pas sur la liste. Il doit s'en procurer deux de 30 pour être remboursé!

DOUBLE PUNITION

Cette position rigide étonne. A priori, il semble dans l'intérêt des caisses maladie de rembourser une grosse boîte plutôt que deux petites. Rabais de quantité oblige, la première option devrait coûter moins cher. Or, contre toute logique, c'est le contraire: le même comprimé peut revenir plus cher dans une grande boîte que dans une petite. Car, dans le cas de nos lecteurs, ce n'est pas la grandeur de l'emballage qui dé-

Château de Prangins. MUSÉE NATIONAL SUISSE.

**ENTRÉE GRATUITE
JUSQU'À 16 ANS**

+41 (0)58 469 38 90
www.chateaudeprangins.ch

ède



Martine Dufault

termine le prix du comprimé, mais son caractère remboursable ou non. En effet, notre enquête montre que les tailles qui figurent sur la LS sont nettement meilleur marché que celles qui sont à la charge du patient (*voir tableau*).

Celui qui achète la mauvaise boîte est donc deux fois victime: il paie le prix fort et n'a pas droit au remboursement. Mais à qui profite le crime? «Très clairement à l'industrie pharmaceutique», répond Xavier Studer. En optant pour une commercialisation hors LAMal de certains emballages, elle conserve la liberté d'en fixer le prix, sans intervention possible de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). D'où les différences étonnantes relevées ici», avance le porte-parole d'Assura.

PAS UN PRO DE LA SANTÉ

Le consommateur est-il donc contraint de maîtriser sur le bout des doigts la LS pour éviter de passer à la caisse? «Non, l'assuré n'est pas un pro de la santé, contrairement à son médecin et à son pharmacien», tempère Xavier Studer. Celui à qui l'on a refusé d'indemniser le coût d'un médicament peut se retourner contre eux, s'il n'a pas été dûment informé.» Un avis partagé par l'OFSP et confirmé par plusieurs arrêts du Tribunal fédéral. Reste à savoir pourquoi l'autorité autorise les fabricants à se jouer de la LAMal en sélectionnant les emballages qu'ils veulent voir figurer sur la liste (*lire encadré*).

Eclairage

Comment ils jonglent avec les prix

Pour l'industrie pharmaceutique, il est facile de conserver un médicament dans la catégorie «non remboursé», de manière à pouvoir fixer le prix qui lui chante: il lui suffit de ne pas adresser de demande d'inclusion dans la LS à l'OFSP et de profiter de ses directives en la matière. Celles-ci prévoient que, «si une même préparation est commercialisée sous plusieurs emballages, l'assureur maladie ne prendra en charge que ceux qui figurent sur la LS».

L'OFSP cautionne-t-il cette pratique qui peut tromper le consommateur? «Nous contrôlons si les emballages qui figurent dans la "Liste des spécialités" sont appropriés et ne pouvons interdire aux fabricants de vendre d'autres tailles du même médicament, hors liste», se défend son porte-parole Daniel Dauwalder. On peut toutefois s'étonner que ses directives permettent de jouer sur la taille des boîtes. «Celles-ci ont été prévues pour éviter qu'un fabricant produise des emballages qui ne sont pas appropriés, par exemple trop petits ou trop grands pour la durée normale d'une thérapie», explique Daniel Dauwalder. Dans ce cas, ils ne seraient pas admis dans la LS».

Cette explication concerne-t-elle nos trois emballages? Peu probable: de l'avis de deux professionnels de la santé, l'absence de certaines tailles de boîte ne semble, ici, pas justifiée sur le plan médical. Pour Pascal Bonnabry, pharmacien-chef aux HUG, tous trois peuvent en effet être prescrits à la fois à court et à long terme. Confirmation de Thierry Buclin, médecin-chef au CHUV, même s'il estime discutable un long traitement avec l'Aerius. L'OFSP et les fabricants concernés, de leur côté, ont refusé de nous révéler qui, de l'autorité ou des producteurs, n'a pas voulu inclure ces trois boîtes dans la LS. Le fabricant de l'Eliquis nous a cependant assuré qu'il n'était pas responsable du prix de la boîte de 100 pièces, car il livre tous les comprimés au même prix à la sortie d'usine. Il estime que la faute en incombe aux pharmacies dans ce cas précis.

PAS QUE DES MALHEUREUX

Selon l'OFSP, ces médicaments «à cheval» sur la LS sont rares. Il suffit, pourtant, de se pencher sur les 200 premières entrées de la liste pour en dénicher deux de plus. Le porte-parole d'Assura nous en suggère trois autres. Nous en sommes déjà à huit*. Mais cette situation ne fait pas que des malheureux: «Si on avait fait inscrire notre produit dans la LS, l'OFSP nous aurait obligés à baisser son prix. Or, pour nous, c'est plus rentable de vendre moins de tubes, mais plus cher», déclarait, en 2006, le responsable du département scientifique de Novartis à nos confrères de l'*Hebdo*. Près de 10 ans plus tard, le Voltarène Emulgel – c'est de lui qu'il s'agit – joue toujours avec la LS. Le petit tube de 50 g est remboursé. Pas le grand de 100 g.

* En plus des trois exemples ci-dessous, il s'agit de: Livial cpr 2.5 mg 3x 28 pce; MG5-Longoral 100 pce; Voltarène émulgel 1% 100g; Acétalgine cpr 500mg 500 pce; Acidum folicom Streuli cpr 5mg 20 pce

MÉDICAMENT	TAILLE	PRIX D'UNE BOÎTE	PRIX PAR COMPRIMÉ	REMBOURSÉ	SURCOÛT ⁽¹⁾
Aerius 5 mg	10 pièces	8.10 fr.	0.81 fr.	Oui	
	30 pièces	19.80 fr.	0.66 fr.	Oui	+51,52%
	50 pièces	50.20 fr. ⁽²⁾	1.00 fr.	Non	
Eliquis 5 mg	56 pièces	112.05 fr.	2.00 fr.	Oui	
	100 pièces	275.00 fr. ⁽³⁾	2.75 fr.	Non	+51,93%
	168 pièces	303.30 fr.	1.81 fr.	Oui	
Legalon 70 mg	40 pièces	15.40 fr.	0.39 fr.	Oui	
	200 pièces	130.80 fr. ⁽⁴⁾	0.65 fr.	Non	+66,67%

⁽¹⁾ Supplément de prix par comprimé pour la boîte la plus chère, par rapport à la boîte la moins chère.

Prix relevé chez: ⁽²⁾ Amavita ⁽³⁾ TopPharm ⁽⁴⁾ Sunstore

ÉCONOMIES SUR LES CARTOUCHES D'ENCRE

Si le prix des imprimantes est parfois très bas, celui des recharges d'encre est souvent exorbitant. Pour soulager son budget, il est possible de revendre ses cartouches vides à certains prestataires comme www.cartouchedencre.ch. Les entreprises, bureaux, communes ou autres collectivités peuvent également coupler un geste écologique et une bonne action en utilisant le service gratuit de recyclage de la Croix-Rouge www.chaque-car touche-compte.ch. Enfin, le consommateur



peut économiser en rechargeant ses cartouches vides auprès d'entreprises comme www.rechargestation.ch ou en préférant des marques génériques bien moins chères. Attention,

toutefois, avec cette dernière option: certains produits très bon marché sont parfois de mauvaise qualité. *ld*

Fin des achats hors taxe sur Amazon

Sur les sites web étranger, la TVA n'était pas prélevée pour les achats de moins de 62.50 fr., voire de 199 fr. pour les biens bénéficiant de l'imposition réduite à 2,5% (livres, etc.). Cette mesure profitait

notamment au géant américain Amazon. Mais le Conseil national a décidé de changer la donne. Dorénavant, les entreprises étrangères devront s'acquitter de la TVA dès que le chiffre d'affaires réalisé

en Suisse ou ailleurs dans le monde dépasse 100 000 fr. Si la mesure préterrite les acheteurs suisses, elle permettra de rapporter 40 millions de francs et protégera quelque peu les PME helvétiques. *ld*

Anthonyperrfectday_1

Des épices bien salées

«Substance aromatique et végétale servant à l'assaisonnement des mets.» Telle est la définition du mot «épice» donnée par Larousse. En achetant une préparation d'épices pour poisson et dip de Narimpex, un lecteur de Nyon ne s'attendait pas à se retrouver avec un plat immangeable. En vérifiant la liste des ingrédients, il constate que la recette contient 69% de sel. Pourquoi, dès lors, la nommer «préparation d'épices»? «Dans le passé, la dénomination de ce produit était «sel aux herbes». Malheureusement, nous avons légalement été forcés de la changer. Nous avons eu le choix entre préparation d'épices et condiment en poudre», explique Katia Schweizer, cheffe de produit à Narimpex. Et d'ajouter: «Nous trouvons que la première option définit mieux notre produit, mais nous savons désormais qu'il existe un risque de confusion pour le consommateur francophone.» *bu*

Publicité

POUR NOUS, LA MEILLEURE DES MÉDECINES, C'EST UN SERVICE DE PREMIER ORDRE.



SWICA: plusieurs fois distinguée pour le meilleur service clients.

Une fois de plus cette année, SWICA se classe au 1^{er} rang de l'enquête de satisfaction réalisée par Bon à Savoir et remercie ses clients pour les excellentes notes attribuées. Près de 1,3 million d'assurés et pas moins de 27 500 entreprises bénéficient de la meilleure des médecines.

Optez, vous aussi, pour des offres de qualité et un service de premier ordre et examinez votre couverture d'assurance personnelle avec votre conseiller. Vous constaterez vite que c'est tout bénéfice! Téléphone 0800 80 90 80. swica.ch

POUR LA MEILLEURE DES MÉDECINES.

SWICA

Un envoi UPS tourne au cauchemar

LITIGE L'expédition d'une montre de valeur a très mal fini pour l'un de nos lecteurs. L'entreprise postale refuse, pour l'heure, tout dédommagement.

Loïc Delacour

Un simple envoi de colis par l'intermédiaire d'UPS s'est transformé en véritable calvaire pour Marc Desarzens de La Chaux-de-Fonds. L'histoire commence au début du mois de juillet lorsqu'il paie 288.85 fr. pour expédier un paquet en France. Qui contient une montre de valeur qu'il a vendue 3850 fr. sur un site internet de petites annonces. Le lendemain, il réalise que la confirmation de paiement PayPal reçue par e-mail est en fait un faux. L'arnaque est hélas classique (*lire à ce sujet «Vade retro Salinas!», B&S 11/2014*).

Le Neuchâtelois tente alors de stopper immédiatement l'envoi en contactant UPS Suisse, France et Allemagne. Il appelle chaque jour et adresse des courriels, mais rien n'y fait. Et, en suivant le numéro de tracking sur internet, il s'aperçoit que l'entreprise tente de livrer le paquet malgré ses demandes insistantes. Heureusement, le fraudeur ne réceptionne pas la montre, deux fois parce qu'il est absent, une fois car il ne peut pas payer les frais de douane au livreur.

Or, au bout de ces trois tentatives infructueuses, UPS décide de retourner le colis à l'expéditeur. Dans un premier temps, c'est le soulagement pour Marc Desarzens. Sauf que, là encore, les choses se compliquent, notamment du fait que le service de livraison veut lui faire payer le renvoi.

ENFIN DE RETOUR, OU PRESQUE

Quelques semaines plus tard, notre lecteur découvre avec grand soulagement le paquet posé derrière sa porte. «Si j'étais satisfait de le retrouver enfin en ma possession, cela m'a passablement agacé qu'il soit laissé comme ça sur le palier à la disposition de tout le monde lorsqu'on sait la valeur de son contenu!» réagit-il.

Mais l'histoire kafkaïenne de Marc Desarzens ne s'arrête pas là. Quand il ouvre le carton, il retrouve bien la boîte, mais aucune montre à l'intérieur! Il informe alors immédiatement UPS qui lui répond de ne rien toucher avant la venue d'un expert. A son grand étonnement, c'est en fait un livreur qui débarque le lendemain en lui demandant le paquet. Le ton monte entre les deux hommes et, ne sachant pas que faire, notre lecteur refuse de le lui donner.

Il rappelle alors UPS qui, cette fois, s'excuse des mauvaises informations transmises. Un nouveau livreur vient finalement reprendre le colis problématique. Il s'ensuit dès lors une longue période durant laquelle l'entreprise postale ne donne pas de nouvelles. Entre-temps, Marc Desarzens contacte l'ombudscom pour se faire rembourser ses frais de téléphone et demander une conciliation. Il porte également plainte contre X à la police.

PAS DE REMBOURSEMENT

Finalement, et après des péripéties à répétition, UPS informe qu'elle refuse d'entrer en matière pour le dédommagement de la montre. Elle explique que l'expéditeur n'a pas respecté les restrictions des conditions générales. Lesquelles stipulent que «la valeur maximale de tous bijoux ou montres (...) dans un colis est limitée à la contre-valeur en monnaie locale de 500 \$».

Contactée, l'entreprise refuse de répondre à nos questions sous prétexte que l'affaire est toujours en cours de traitement. «Nous prenons extrêmement au sérieux le cas de Monsieur Desarzens», ajoute toutefois UPS. Espérons-le, car, jusqu'ici, le transporteur s'est plutôt distingué par un manque de sérieux.



«*Cela m'a agacé que le colis soit laissé comme ça sur le palier lorsqu'on sait la valeur de son contenu!*»

Marc Desarzens

José Crespo

***** *En détail* *****

Pas d'annulation possible ?

Sur la plateforme canadienne d'UPS, l'interruption d'un envoi est clairement affichée (www.ups.com/ca/fr ➔ Soutien ➔ Suivi). Or, sur le site d'UPS Suisse ou sur celui de la France, la même page ne dispose pas de cette option. L'annulation n'est-elle donc pas possible en Europe?

«Oui, répond l'entreprise. Un client suisse peut créer un envoi, puis l'annuler s'il se rend compte qu'il s'agit d'une erreur. Cela s'applique lorsque l'envoi n'est pas encore parti. La procédure d'arrêt d'un envoi en cours existe également, mais elle est différente et dépend du système utilisé. Cela s'effectue via un appel au call center, un contact via notre site internet ou par mail.»

Qu'en est-il chez la concurrence? La Poste répond que cette opération n'est tout simplement pas proposée pour un envoi en cours, alors que DHL n'a pas donné suite à nos sollicitations.



Les phtalates nuisent à la fertilité

SANTÉ Exposés aux phtalates à l'état de fœtus, les mâles peuvent connaître des problèmes de fertilité à l'âge adulte. Une étude genevoise le confirme.

Annick Chevillot

«Les fœtus mâles exposés au phtalate DEHP, le plus souvent utilisé dans l'industrie, ont connu une baisse de 50% de spermatozoïdes à l'âge adulte», révèle Ariane Giacobino, médecin adjoint agrégé au Service de médecine génétique des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), qui vient de publier une étude sur l'impact du DEHP (*lire encadré*) sur la fertilité masculine.

Pourtant, les résultats de cette recherche, qui s'ajoute à celles menées depuis des années par d'autres scientifiques à travers le monde, auront peu d'impact sur l'exposition aux phtalates. Pour que les femmes enceintes, les hommes et la population en général n'y soient plus exposés, il faut purement et simplement interdire cette famille de substances. En voici les raisons.

En détail

Glossaire

DEHP – Le phtalate de di-2-éthylhexyle, dit DEHP, est un dérivé d'acide phthalique utilisée dans l'industrie pour augmenter la flexibilité des plastiques. Dangereux pour la santé, de nombreuses études démontrent ses effets sur la diminution de la synthèse de la testostérone. Il a également une action cancérogène, mutagène et reprotoxique (CMR).

Epigénétique – C'est la science qui permet d'étudier les mécanismes moléculaires modulant

l'expression du patrimoine génétique en fonction de l'environnement.

Génome – Le génome est l'ensemble du matériel génétique d'un individu ou d'une espèce codée dans son ADN.

Pour aller plus loin: «Poissons quotidiens», guide pratique publié par Bon à Savoir (commande en page 32, rabais de 5 fr. pour nos abonnés).

L'ÉTUDE

La principale nouveauté de l'étude conduite sur l'ensemble du génome par la généticienne Ariane Giacobino, c'est la vision globale des modifications épigénétiques induites par les phtalates. Elle démontre que «les individus sont inégaux devant les risques liés aux expositions environnementales». Ce travail précise aussi que «la grossesse est une période clé durant laquelle l'exposition à des facteurs environnementaux peut être associée à des maladies à l'âge adulte». L'étude a consisté à exposer deux souches différentes de souris à 300 mg/kg de poids corporel de DEHP (phtalate de di-2-éthylhexyle) du 9^e au 19^e jour de grossesse. «Transposé à l'humain, cela représente le premier trimestre de gestation», précise Ariane Giacobino. Les phtalates ont provoqué des modifications épigénétiques de certains gènes chez l'une des souches exposées et non chez l'autre. «Il y a, du coup, matière à approfondir les recherches, poursuit l'auteure, ajoutant qu'il s'agit désormais de savoir si l'impact est également transgénérationnel.»

CE QUE SONT LES PHTALATES

Les dérivés d'acide phthalique composent une grande famille de produits chimiques utilisés dans l'industrie plastique comme assouplissants. Le plus connu et le plus utilisé est le DEHP (substance testée aux HUG). On trouve encore les DEP, DBP, BBP, DINP, DiDP, DBP, DEP, DMEP, DPHP, DNOP. Ils permettent également d'améliorer la tenue aux chocs et au froid des plastiques ainsi traités. Environ 3 millions de tonnes sont produites par an et 90% de cette quantité totale est destinée à la fabrication de PVC.

Le deuxième domaine d'application: les cosmétiques, où ils sont utilisés comme agents fixateurs, augmentant ainsi le pouvoir pénétrant d'un produit sur la peau. Le diéthylphthalate (DEP) sert également à rendre les parfums impro prios à la boisson en altérant leur alcool.

OÙ ILS SE TROUVENT

Dans les emballages évidemment, mais aussi dans un bon millier d'articles de la vie courante: couches-culottes, chaussures, textiles imperméables, jeux, nappes, meubles, objets de décoration, encres d'imprimerie, peintures, adhésifs, médicaments, amalgames dentaires, poches de perfusion hospitalières, détergents, parfums, déodorants, shampoings, savons, vernis à ongles, lotions pour le corps, etc.

IMPOSSIBLE DE LES ÉVITER

Non. En 2011, les résultats d'une étude publiée par Réseau environnement santé, menée dans le monde entier, démontraient qu'entre 90% et 100% de la population était imprégnée de phtalates.

INTERDICTION NÉCESSAIRE

La seule manière de ne plus y être exposé, c'est de les interdire. Mais «la famille des phtalates regroupe de nombreuses substances, explique Daniel Dauwalder, porte-parole de l'OFSP. Si la toxicité de certaines d'entre elles est avérée, dont le DEHP admis comme étant toxique pour la reproduction, d'autres sont reconnues comme totalement inoffensives. Une interdiction globale des phtalates n'est donc pas envisageable.»

Le DEHP est, quant à lui, fortement réglementé, voire interdit dans de nombreuses utilisations domestiques. De même dans les jouets destinés aux enfants en bas âge dans l'Union européenne, il est autorisé en Suisse pour la même utilisation, et ce à une dose maximale de 0,1%. Une restriction sujette à controverse puisque, en tant que perturbateur endocrinien, le DEHP a une action délétère à très faible dose déjà.

 **BONUS WEB** Etude complète en anglais et imprégnation de la population mondiale aux phtalates sur bonasavoir.ch

L'aveuglement par les LED

VUE Inutile de craquer pour des verres de lunettes qui prétendent protéger contre la lumière bleue des écrans. Ce sont bien les ampoules LED qui sont un danger pour les yeux.

Christelle Maillard



Sergey Nivens / iStock

La plupart des opticiens proposent une gamme de verres optiques pour bloquer la lumière bleue nocive. Principal argument de vente: la protection contre les écrans. Ce filtre supplémentaire peut coûter jusqu'à 90 fr. par verre. L'achat en vaut-il le coup? «Non, cela n'a aucune utilité face à un écran LED», affirme Francine Behar-Cohen, directrice médicale à l'Hôpital ophtalmique Jules-Gonin à Lausanne.

Ce n'est pas tant leur efficacité, mais bien leur pertinence que la spécialiste met en cause. Car la tendance à accuser les LED de tous les maux tient de la confusion. En effet, elles peuvent affecter la santé lorsqu'elles servent de lampes, car certaines diodes émettent une lumière blanche et directe à éviter (*lire encadré*). Elles provoquent alors un éblouissement et diffusent une trop grande quantité de lumière bleue. Plus courtes et plus intenses, les ondes de cette couleur accélèrent le vieillissement de l'œil favorisant ainsi l'apparition – ou l'aggravant – de la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA –

lire «Vivre mieux avec une basse vision», BaS 7-8/2015).

En revanche, les diodes qui servent au rétroéclairage des écrans n'ont pas les mêmes effets. «Rien n'indique qu'elles représentent un danger pour l'œil. Comme elles sont dissimulées

à l'intérieur des appareils, leur rayonnement est indirect et les ondes bleues sont filtrées. D'ailleurs, beaucoup de personnes restent des heures derrière leur écran sans être éblouies», explique Francine Behar-Cohen. Leur luminance est d'ailleurs beaucoup

plus faible qu'une ampoule LED: 200-500 cd/m² contre 1 000 000 cd/m² pour certains éclairages. En 2010, l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) arrivait aux mêmes conclusions dans une étude pilotée par Francine Behar-Cohen.

AUCUN RISQUE?

Non, ce n'est pas pour autant que tout est rose. On sait, par exemple, que les écrans peuvent dérégler l'horloge biologique lorsqu'ils sont trop regardés, le soir. Leur utilisation nocturne provoque une diminution de la sécrétion de mélatonine – l'hormone du sommeil – pour permettre à l'organisme de rester en éveil. Il faut alors plus de temps pour s'endormir et le réveil devient plus difficile encore. Idéalement, il faudrait donc éviter les écrans, quelques heures avant le coucher, ou choisir une liseuse sans rétroéclairage. Pour les accros des ordinateurs et autres écrans, il existe des applications qui adaptent la luminosité et le spectre bleu au fil de la journée comme Twilight (Android) et Flux (iOS et PC).

Lorsqu'on travaille derrière un ordinateur, la fatigue oculaire peut se faire ressentir. Dans ce cas, il est conseillé d'appliquer la règle des 20-20-20: toutes les 20 minutes, regarder au loin (à 20 pieds, soit 6 mètres au moins) durant 20 secondes. On peut aussi opter pour des moniteurs antiscintillement (flicker free).

Eclairage

La jungle des ampoules LED

A partir de 2016, les consommateurs n'auront plus que trois options pour leurs éclairages domestiques: les LED, les ampoules fluocompactes ou les halogènes de classe A, B ou C. «Le consommateur subit les choix politiques. On supprime une sorte de lampes pour en privilier une autre sans connaître les conséquences pour l'œil humain!» dénonce Francine Behar-Cohen. Qui déplore également le manque de clarté des étiquettes: «Les fabricants de diodes nous vendent ce qu'ils veulent!»

Par principe de précaution, voici quelques recommandations qui permettent de limiter les risques avec les LED.

→ Opter pour des ampoules distillant une lu-

mière chaude – entre 2700 K et 3300 K – en se référant aux données affichées sur l'emballage. Celle-ci est moins problématique pour les yeux, car elle contient moins d'ondes bleues.

→ Supprimer l'éclairage direct des diodes en utilisant un abat-jour, un verre, etc.

→ Eviter d'installer des LED à proximité des yeux (veilleuses, lampes de chevet ou de bureau, etc.).

→ Eloigner des LED les enfants et les personnes ayant des problèmes, car ils sont plus sensibles à la lumière bleue.

→ Gare aux LED intégrées dans les meubles, jouets, décorations et autres objets. Car elles ne sont pas soumises aux mêmes réglementations et ne donnent souvent aucune indication.

Finissez-en avec la paperasse.



Le numéro 1 des caisses-maladie online qui vous simplifie la vie. kpt.ch

KPT
CPT
Simplement bien assuré.

Garanties de loyer: comprendre et assurer

LOGEMENT Vous avez enfin trouvé un appartement et il ne vous reste plus qu'à verser la garantie. Mais qu'il s'agisse de réunir les fonds ou de les récupérer auprès de l'ancienne régie, la situation n'est pas toujours aisée. *Silvia Diaz*

Malgré la baisse des taux hypothécaires, les loyers sont de plus en plus coûteux. Par conséquent, la caution peut, elle aussi, être lourde à assumer. Pour ne pas naviguer à vue, mieux vaut en connaître les bases.

1. Doit-on dans tous les cas s'acquitter d'une garantie de loyer de trois mois lorsqu'on loue un appartement?

Non. Exiger une caution n'est pas une obligation légale mais le bailleur a le droit d'en demander une. Il est donc impossible d'y couper si votre contrat la prévoit explicitement. Le montant est cependant plafonné par la loi à trois mois de loyer net au plus pour les habitations et les annexes qui seraient louées avec celles-ci (garage, place de parc, etc.).

2. Je viens de louer un local pour pratiquer des massages. Le bailleur me demande de bloquer six mois de loyer à titre de garantie. Est-ce légal?

Oui. La limite supérieure de trois mois ne s'applique qu'aux habitations et à leurs dépendances. Les autres baux (locaux commerciaux, places de parc louées seules), peuvent faire l'objet d'un dépôt plus élevé.

3. Comme je n'ai pas les liquidités nécessaires, je veux faire appel à une société de cautionnement pour la garantie. Mon bailleur est-il tenu d'accepter?

Non. Le montant de la caution est plafonné pour les logements, mais sa forme est soumise à la liberté contractuelle. Si le bailleur ne souhaite pas que vous fassiez appel à un établissement spécialisé pour avancer la somme, on ne peut malheureusement pas l'y



contraindre. De même, en cours de bail, il n'est pas possible de récupérer une garantie en espèces pour la remplacer par un contrat de cautionnement sans l'accord de votre propriétaire. L'inverse est cependant possible.

4. J'ai versé la caution en main propre à mon propriétaire. J'ai appris dernièrement qu'il avait gardé l'argent chez lui. Peut-il agir ainsi?

Non. La loi le contraint à déposer la somme sur un compte bloqué au nom du locataire dans les dix jours dès qu'il en a pris possession. S'il néglige de le faire, vous pouvez ouvrir une action auprès du juge compétent et exiger que la garantie soit valablement constituée. Dans la mesure où les fonds déposés à la banque portent en principe intérêt, le propriétaire fautif doit également vous rem-

bourser le dommage subi. Dans certains cantons, il risque même une amende.

5. J'ai du retard dans le paiement de mon loyer. Le bailleur me menace de résilier mon bail. Puis-je l'obliger à se servir sur la garantie pour conserver mon toit?

Non. Le but de la caution est de permettre au propriétaire d'avoir une sécurité supplémentaire contre des éventuels dégâts ou loyers impayés. Elle n'est libérable, en principe, qu'à la fin du contrat, par le biais d'un accord écrit, d'un jugement ou d'un commandement de payer non frappé d'opposition. En cours de bail, la jurisprudence et l'article 2 du contrat-cadre romand ne permettent pas au locataire d'utiliser les sûretés pour s'acquitter de dettes qu'il aurait envers son bailleur.

6. Je viens de quitter mon logement et la régie tarde à me rendre ma caution, alors que tout est en ordre. Que puis-je faire?

Deux solutions s'offrent à vous. La première consiste tout simplement à attendre. Selon l'article 257e al. 3 du CO, le locataire peut exiger directement auprès de la banque dépositaire la libération des sûretés si le bailleur n'a pas, dans l'année qui suit la fin du bail, entamé une procédure judiciaire ou une poursuite pour faire valoir des prétentions liées au contrat.

Vous avez également la possibilité de saisir la Commission de conciliation d'une action en libération de la garantie bancaire dirigée contre votre ancien propriétaire. Mais il n'est pas certain que cette mesure vous assure de récupérer plus rapidement votre mise, car les démarches en justice sont parfois longues.

Pas aussi solides qu'ils en ont l'air

CADENAS Une bonne partie des articles testés, et plus particulièrement les petits modèles, n'offre qu'une protection marginale contre les vols. Un profane pourrait les forcer en quelques secondes.

Andreas Schildknecht / seb

Les sont censés protéger vos biens, que ce soit pour sécuriser un casier, une valise, la porte d'une cabane de jardin ou de celle d'une cave. Au premier coup d'œil, les cadenas vendus dans le commerce, à clé ou à code, semblent solides. Notre test, qui a porté sur neuf boîtiers de dimension moyenne et six petits, démontre qu'il ne faut pas se fier aux apparences. Dans les faits, les petits modèles sont pratiquement inutiles: ils doivent servir tout au plus à tenir les fermetures éclair de vos bagages, mais ce ne sont que de piètres remparts contre le vol.

FORCÉS AVEC FACILITÉ...

Il a suffi en effet d'une poignée de secondes aux experts du laboratoire pour les forcer (*lire encadré*). La plupart du temps, une simple pince coupante ou un tournevis utilisé comme levier a fait l'affaire! Et, lorsque ce n'était pas le cas, ils sont venus à bout de tous les petits cadenas sans grand effort en utilisant un coupe-boulon de dimension moyenne.

On ne se fiera donc pas aux arguments publicitaires des fabricants. L'emballage du Travel Shop Safety vendu par Migros, promet par exemple, une «excellente protection pour vos bagages». Dans

les faits, l'objet a été rapidement forcé à l'aide d'une banale pince coupante. Migros répond que les petits modèles ne constituent qu'un moyen simple de fermer ses bagages et qu'ils ne devraient pas être utilisés à d'autres fins.

Le plus étonnant, c'est qu'il est possible d'ouvrir certains verrous sans force. Des spécialistes, rompus à l'exercice utilisent un trombone, un stylo ou des outils spéciaux. Les membres de l'association allemande Sportsfreunde der Sperrtechnik crochettent des cadenas «pour le sport». Il existe même des championnats dans cette discipline! Ces passionnés



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	ABUS	BURG WÄCHTER	ABUS	BURG WÄCHTER	STABILIT	DO IT + GARDEN
Désignation	No. 70/45	Diamant D 600 40 SB	Code 160/40	22 60 Niro	Cadenas circulaire 60 mm	Cadenas en laiton
Acheté chez	Bauhaus ⁽³⁾	Jumbo	Bauhaus ⁽³⁾	Migros ⁽⁴⁾	Bauhaus	Migros Do it + Garden
Prix payé par pièce	10.90 fr.	33.90 fr.	37.70 fr.	39.90 fr.	13.80 fr.	4.50 fr.
Ouverture par	Clé	Clé	Code en chiffres	Clé	Clé	Clé
1. Protection contre le vol	70% ⁽¹⁾	5.1	5.3	4.6	4.6	4.2
→ Ouverture par la force	70% ⁽²⁾	5.2	5.1	4.4	5.0	4.7
→ Ouverture sans force	30% ⁽²⁾	4.7	5.7	5.0	3.5	3.0
2. Résistance aux conditions climatiques	15% ⁽¹⁾	6.0	4.6	5.7	5.3	5.1
3. Maniabilité	15% ⁽¹⁾	5.1	5.1	5.1	4.8	4.9

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



MARQUE	ABUS	BURG WÄCHTER	ABUS	BURG WÄCHTER	STABILIT	DO IT + GARDEN
Désignation	No. 70/45	Diamant D 600 40 SB	Code 160/40	22 60 Niro	Cadenas circulaire 60 mm	Cadenas en laiton
Acheté chez	Bauhaus ⁽³⁾	Jumbo	Bauhaus ⁽³⁾	Migros ⁽⁴⁾	Bauhaus	Migros Do it + Garden
Prix payé par pièce	10.90 fr.	33.90 fr.	37.70 fr.	39.90 fr.	13.80 fr.	4.50 fr.
Ouverture par	Clé	Clé	Code en chiffres	Clé	Clé	Clé
1. Protection contre le vol	70% ⁽¹⁾	5.1	5.3	4.6	4.6	4.2
→ Ouverture par la force	70% ⁽²⁾	5.2	5.1	4.4	5.0	4.7
→ Ouverture sans force	30% ⁽²⁾	4.7	5.7	5.0	3.5	3.0
2. Résistance aux conditions climatiques	15% ⁽¹⁾	6.0	4.6	5.7	5.3	5.1
3. Maniabilité	15% ⁽¹⁾	5.1	5.1	5.1	4.8	4.9

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION 5.2 + + 5.2 + + 4.8 + + 4.8 + + 4.7 + 4.4 +

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

⁽³⁾ Produit dont la note finale «satisfaisant» a été pénalisée de 0.2 point en raison d'une protection contre le vol insatisfaisante.

Egalement disponible chez: ⁽³⁾ commerces spécialisés;

ont ouvert tous les petits modèles sans problème et, bien souvent, en quelques secondes seulement! Seul le *Combi Lock 80 20 M SB* a demandé un peu de temps, soit plus de quatre minutes de «travail».

Vu leurs faibles prestations, tous les petits cadenas ont donc récolté une appréciation globale «insatisfaisant». Certes, ils ne sont guère chers, leurs prix allant de 4.25 fr. à 19.90 fr., mais on peut très bien s'en passer.

LES AS DU CROCHETAGE RIGOULENT

Pour les cadenas plus grands, la situation a été un peu différente. Leur anse métallique est plus grosse et ne convient pas aux œillets des fermetures des bagages. Mais elle est plus coriace aussi: la pince et le tournevis ne suffisent plus à les forcer. Six des neuf articles n'ont pas succombé au spray cryogène suivi d'un coup de marteau.

Evidemment, tous les produits testés ont fini par capituler face au coupe-boulon, à la scie à métaux et à la meuleuse d'angle. Mais le temps nécessaire a varié: les meilleurs ont résisté à la scie à métaux une minute environ et les plus mauvais moins de 10 secondes. Les différences ont été encore plus marquées lorsque les as

du crocheting de Sportfreunde se sont mis au boulot: il leur a fallu plus de 12 minutes pour ouvrir le *Diamant* de Burg Wächter, alors que le Prix Garantie de Coop et le Connex de Landi n'ont tenu qu'une poignée de secondes.

DIVERS NIVEAUX DE SÉCURITÉ

Face à nos résultats, Abus Suisse précise proposer toute une gamme de produits offrant divers niveaux de sécurité, dont les meilleurs auraient résisté à tous nos tests. Burg Wächter affirme également fabriquer des articles différents selon les besoins, certains offrant une haute sécurité. Dans la réalité, le fabricant estime aussi que les voleurs ne viennent pas à bout des cadenas aussi facilement. Et de relever que, plus l'anse est épaisse et rigide, plus elle offre une résistance élevée.

Avec une note finale de 5.2, l'Abus No.70/45 et le Burg Wächter *Diamant D 600* ont été les plus convaincants. L'Abus n'est pas tout à fait aussi sûr que son concurrent, mais il offre une meilleure protection contre la corrosion. Il possède une gaine plastique protectrice, y compris sur sa anse, ainsi qu'un clapet spécial pour préserver la serrure. Le *Diamant D 600* est nettement moins bien paré pour résister aux intempéries.

===== *En détail* =====

Les critères du test

Les quinze dispositifs ont été notés en fonction des éléments suivants.

1. Protection contre le vol: : 70%

Cet aspect a été évalué selon deux critères.

→ **Ouverture par la force:** les ingénieurs du Laboratoire PZT à Wilhelmshaven (D) ont testé la possibilité de forcer les cadenas avec différents outils et chronométré le temps nécessaire. Ils ont utilisé un tournevis en tant que levier, une pince coupante, une petite scie à métaux, un coupe-boulon, un spray cryogène avec un marteau et une meuleuse d'angle à accus.

→ **Ouverture sans force:** des passionnés de l'association allemande de crocheting de serrures Sportsfreunde der Sperrtechnik ont essayé d'ouvrir les cadenas aussi vite que possible, et sans les endommager.

2. Résistance aux conditions climatiques: 15%

Les quinze modèles ont été aspergés d'eau salée en laboratoire, puis laissés un mois à l'extérieur. Le Laboratoire PZT a alors examiné l'éventuelle corrosion et testé le mécanisme de fermeture. Il a également congélié les dispositifs dans une armoire climatique à moins 20° C afin de savoir s'il était ensuite possible de les ouvrir et avec quelle facilité.

3. Maniabilité: 15%

Quelle est la qualité de finition des produits? Est-ce facile de les ouvrir et de les fermer? Lorsqu'il y a un code, est-ce simple de le changer?

Petits cadenas

QUALITÉ & PRIX	PRIX GARANTIE	CONNEX	CONNEX	BURG WÄCHTER	POINT	TRAVEL SHOP SAFETY	ABUS	TRAVEL SHOP SAFETY
Cadenas	Cadenas	Cadenas 40 mm	Cadenas 30 mm	Combi Lock 80 20 M SB	Cadenas à cylindre 500 30 SB	Cadenas à combinaison	Code 155	Cadenas de sécurité, deux pièces
Coop 5.95 fr.	Coop 2.70 fr.	Landi 6.90 fr.	Landi 4.90 fr.	Coop ⁽⁴⁾ 11.95 fr.	Jumbo 4.25 fr.	Migros 9.80 fr.	Hornbach ⁽³⁾ 13.70 fr.	Migros 4.90 fr.
Clé 4.0	Clé 4.0	Clé 3.8	Clé 3.7	Code en chiffres 3.5	Clé 3.5	Code en chiffres 3.0	Code en chiffres 3.0	Clés 2.4
4.6	4.8	4.4	4.2	2.7	4.2	2.4	2.5	2.4
2.5	2.0	2.5	2.5	5.3	2.0	4.4	4.2	2.5
5.4	4.1	4.6	5.1	4.2	4.1	5.7	5.7	3.8
4.9	4.7	4.9	4.7	4.7	4.8	4.8	4.5	4.7
4.3	4.1	3.9 ⁽⁵⁾	3.9 ⁽⁵⁾	3.8	3.8	3.7	3.6	3.0

Dominique Schütz

⁽⁴⁾ Jumbo, Obi, Migros Do it + Garden.

Test réalisé en partenariat avec Haus & Garten.

DÉCOUVREZ LES NOUVEAUX LITS BOXSPRING DE SUPERBA.

Pionnier de la technologie des ressorts ensachés, Superba est leader dans le domaine des lits Boxspring. Nous allions en effet tradition et modernité pour vous offrir une expérience inédite en termes de literie. Nous contribuons ainsi à un sommeil plus sain et une meilleure qualité de vie. C'est ainsi que nous donnons forme à une culture moderne du sommeil.

Notre conseil : Combinez votre lit Boxspring Superba à un de nos matelas à ressorts ensachés de qualité supérieure Superba Jubi 90 GELTEX® inside.

Testez dès maintenant et profitez de notre offre de lancement

LIT BOXSPRING SUR MESURE –
NOUVEAUTÉ AVEC
CONFIGURATEUR BOXSPRING SUR
WWW.SUPERBA.CH



Offre complète incluant sommier, tête de lit au choix, matelas Lago et surmatelas Lino Largeur 160 ou 180 cm. Modèle disponible également dans d'autres coloris.
*Offre valable jusqu'au 30 novembre 2015.



RÉINTERPRÉTER LES TRADITIONS

superba
Pour une bonne journée

Chauffage au sol inefficient : NOUS AVONS LA SOLUTION !!

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

Dès la première minute de mise en eau du réseau de chauffage au sol, le phénomène de **corrosion** s'amorce et forme des **oxydes de fer** (boue). Après plusieurs années, la quantité de cette boue est telle qu'elle commence à provoquer des désordres dans votre système de chauffage. De plus, les chauffages au sol posés depuis les années 1970 souffrent du matériel de base en plastique dont les stabilisateurs s'évaporent avec le temps et fragilisent l'étanchéité de l'installation.

Résultat: un embouement, un système de serpentins fragilisés, une baisse de chauffage aux endroits emboués et des risques de perforation.



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

NOUS AVONS LA SOLUTION !

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

NOTRE PROCÉDÉ

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

LES AVANTAGES

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

L'ANALYSE

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

CONTACTEZ-NOUS !

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



Merci de me contacter pour :

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

Coupon à retourner à :

Solu'Tubes SA
Ch. des Cormiers 14
1470 Estavayer-le-Lac

Mes coordonnées :

Nom

Prénom

Adresse, NPA, Localité

Tél.

E-Mail

Solu'Tubes

SA
Assainissement de chauffage au sol

1227 CAROUGE 1470 ESTAVAYER-LE-LAC 1895 VIONNAZ
Rue J-Girard 24 Ch. des Cormiers 14 Av. du Léman 8
T 022 368 30 04 T 026 664 00 04 T 027 281 30 04
F 022 368 30 07 F 026 664 00 07 F 027 281 30 07

info@solutubes.ch • www.solutubes.ch



Hover

Des rabais ciblés selon vos achats

MARKETING Coop vient de tester un système permettant de personnaliser les offres promotionnelles sur son supermarché en ligne avec, comme risques, des atteintes à la vie privée ou des prix sur mesure.

Loïc Delacour

On le sait déjà, les cartes de fidélité et les plateformes de vente en ligne offrent des possibilités à faire saliver les responsables marketing des grands distributeurs suisses. Grâce à elles, ils savent exactement ce que les consommateurs mettent dans leur caddie et peuvent ainsi cibler des campagnes publicitaires en fonction du comportement d'achat. Mais Coop veut aller plus loin et vient de tester, cet été, un système informatique permettant de fournir des rabais personnalisés à sa clientèle Coop@home.

A l'heure actuelle, la plateforme envoie des coupons de réduction de 20% sur un produit à un groupe d'acheteurs, notamment via une newsletter individuelle. Or, le nouveau procédé permettrait de proposer des rabais encore plus précis et à un seul client. «Si quelqu'un achète régulièrement la bière Prix Garantie, il pourrait recevoir un bon de 30% pour la bière Beck plus chère et, par la suite, devenir un buveur de Beck à long terme», expliquait le fournisseur du logiciel au journal alémanique *Schweiz am Sonntag*.

SYSTÈME «EN COURS D'ÉVALUATION»

Une fois la stratégie de Coop dévoilée, les critiques ont fusé outre-Sarine. Certains y voient, en effet, une discrimination par les prix sur des

biens de consommation courante, car une personne ne bénéficiant pas de réduction paie, par conséquent, plus cher certains produits. L'utilisation des données privées inquiète également. L'entreprise marche dès lors sur des œufs: «Le test de ces coupons est maintenant achevé et en cours d'évaluation», déclare-t-elle. Il n'y aura pas de rabais personnalisés dans un avenir proche sur la plateforme Coop@home.»

Et chez la concurrence? Manor et Denner sont catégoriques et disent ne pas proposer de telles réductions. Migros dispose également d'un site internet de vente en ligne qui permettrait d'intégrer des promotions individualisées. «LeShop.ch ne fait pas de rabais produits ciblés selon les clients», coupe toutefois son directeur Dominique Locher. Mais qu'en est-il des actions fournies aux clients utilisant la carte Cumulus lors de leurs achats au magasin?

«Voilà déjà plus de 10 ans que les membres Cumulus ont droit à des propositions taillées sur mesure», répond l'entreprise. Et de citer, par exemple, le cas des familles avec enfants en bas âge qui ont droit à des offres spécifiques pour des couches. Or, comme les clients peuvent également entrer leur numéro Cumulus sur la plateforme LeShop, les données de leurs achats en ligne sont aussi parfois collectées, afin de fournir des rabais ciblés.

AUGMENTER LA MARGE BÉNÉFICIAIRE

Dans son ouvrage «Surveiller et récompenser: les cartes de fidélité qui nous gouvernent», le sociologue Sami Coll s'était précisément intéressé à ces nouvelles tendances. «Lors de mes observations entre 2007 et 2009, j'ai pu voir que ce genre de marketing – appelé «up selling» – était pratiqué par Migros. Le responsable des produits laitiers propose, par exemple, qu'on envoie des ra-

bais pour un gruyère affiné à des clients qui achètent régulièrement du gruyère doux. On tente ainsi de changer les habitudes de consommation pour vendre des produits qui disposent d'une plus grande marge bénéficiaire.»

Les distributeurs ont donc beau déclarer que les coupons de réductions personnalisés sont là pour dire «merci» aux clients fidèles, l'objectif principal de ces rabais est, à n'en pas douter, purement mercantile.

Tendance

A la tête du client

Après les rabais ciblés, les responsables marketing songent déjà à la prochaine étape: les prix personnalisés. L'Association internationale de transport aérien (IATA), par exemple, veut faire approuver le système «New distribution capability». Qui permettrait aux compagnies aériennes ou aux agences de voyages de collecter et d'échanger des données privées (année de naissance, historique des vols, état civil, etc.) pour proposer des offres individuelles. Les assureurs rêvent, quant à eux, de pouvoir mettre la main sur les informations personnelles des consommateurs (poids, activités sportives, fumeurs, etc.) pour adapter les primes en fonction de l'assuré et des risques qu'il représente. L'utilisation massive des données privées à des fins de différenciation des tarifs pose évidemment la question d'une discrimination par les prix. A l'heure du «big data», il s'agit donc d'un enjeu majeur à venir pour la protection des consommateurs.

NOS GUIDES

SIMPLES,
CLAIRS ET
PRATIQUES

JE COMMANDE LES GUIDES SUIVANTS

■ Comment déclarer ses impôts	32.50 fr.
■ Le guide des successions	32.50 fr.
■ Poisons quotidiens	32.50 fr.
■ Toutes vos assurances	37.50 fr.
■ Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
■ Préparez votre retraite	32.50 fr.
■ Les trois piliers	32.50 fr.
■ Le couple devant la loi	32.50 fr.
■ Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
■ Gardez la ligne!	32.50 fr.
■ Le vin pratique	32.50 fr.
■ Aïe, mon dos!	32.50 fr.
■ Vos droits au travail	32.50 fr.
■ Au secours, j'ai des dettes!	32.50 fr.
■ Je deviens propriétaire	32.50 fr.
■ Bonne nuit!	32.50 fr.
■ La famille et ses droits	32.50 fr.
■ 90 lettres types , vol. I	32.50 fr.
■ 90 lettres types , vol. II	32.50 fr.
■ 90 lettres types , vol. III	32.50 fr.
■ 1, 2, 3, bougez!	32.50 fr.
■ L'automobiliste face à la loi	32.50 fr.
■ A l'aise sur le net	32.50 fr.
■ Un compagnon au poil!	20.50 fr.
■ Acheter sans se faire arnaquer	20.50 fr.
■ Comment investir votre argent, vol. I	32.50 fr.
■ Comment investir votre argent , vol. II	32.50 fr.

Frais d'envoi inclus, sous réserve de modification.

- Je ne suis pas abonné(e) à *Bon à Savoir* ou à *Tout Compte Fait*, chaque guide me coûtera 5 fr. de plus.

ABONNEMENT

Je m'abonne à *Bon à Savoir* pour:

- 11 parutions: 35.50 fr.
 22 parutions: 66 fr.

Je m'abonne à *Tout Compte Fait* pour:

- 11 parutions: 45 fr.
 22 parutions: 85 fr.

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



A commander
également sur
bonasavoir.ch
→ boutique

Mon adresse

Nom _____

Prénom _____

Rue/N° _____

Code postal/Ville _____

N° de client _____

N° de téléphone _____

Date _____

Signature _____

Coupon à renvoyer à *Bon à Savoir*, Service des commandes
Rasude 2 – Case postale 240 – 1001 Lausanne
Par fax: 021 310 01 39, par e-mail: abo@bonasavoir.ch

**CONSEIL
JURIDIQUE
GRATUIT**


Martine Dartois

**DU LUNDI AU VENDREDI
de 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.

① PAR TÉLÉPHONE
021 310 18 20

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

🌐 EN LIGNE
Formulaires sur
www.bonasavoir.ch
→ Vos droits
Joindre copie
des pièces
utiles.

Couper les cheveux en quatre

CONSOMMATION

« Séduite par un procédé révolutionnaire mis en avant, j'ai payé un soin chez un coiffeur censé densifier ma chevelure, très fine. Pas satisfaite du résultat, j'ai demandé à être remboursée. Le coiffeur refuse d'entrer en matière, prétendant qu'il ne peut pas faire des miracles. Que puis-je faire ? »

Juridiquement, la relation avec un coiffeur est généralement considérée comme un contrat d'entreprise, avec une obligation de résultat. Cela implique que, si le travail n'est pas conforme à l'accord passé, le client est en droit de le refuser ou, du moins, de demander une réduction de prix.

En pratique, cette théorie s'applique essentiellement aux prestations telles que coupe ou couleur d'une teinture, dont le résultat peut s'apprécier de façon objective. Ce n'est, en revanche, pas le cas d'un soin, dans la mesure où l'appréciation de son effet sur la chevelure reste très subjective. Plusieurs paramètres entrent en ligne de compte, comme la qualité du cheveu. Or, ce sont des points sur lesquels le coiffeur n'a aucune influence et dont il ne peut pas être tenu pour responsable.

En l'état, nous vous conseil-



lons tout de même d'essayer d'invoquer les règles du contrat d'entreprise et d'exiger une réduction de prix à votre coiffeur (art. 368 du Code des obligations). Sachez

toutefois que, légalement, rien ne l'oblige d'accepter, en raison du caractère très subjectif de la situation.

Kim Vallon

Signer une proposition, c'est conclure !

ASSURANCES « Un courtier est venu chez moi pour mes assurances maladie et m'a fait signer une proposition pour des complémentaires. Réflexion faite, je n'en veux pas. Que faire ? »

Malheureusement pas grand-chose. En effet, la loi décrit précisément la manière dont un contrat d'assurance privé est conclu. C'est en fait le client potentiel qui signe une proposition, que l'assureur est ensuite libre d'accepter ou de refuser. Le délai légal octroyé à la compagnie pour se déterminer est d'un mois, si un

examen médical est requis, et de quatorze jours pour les autres produits.

Pendant ce délai, le signataire de la proposition est engagé fermement, sans possibilité de revenir sur sa décision. Et, si la compagnie accepte à temps, le contrat est conclu. Cependant, si elle ne donne pas de nouvelles, il n'y a alors pas d'assurance.

Même si l'offre a été signée à votre domicile à la suite d'un démarchage, vous ne bénéficiez d'aucun délai de révocation. Les assurances sont en effet expressément exclues des contrats qui pourraient être annulés dans le délai légal de sept jours.

Dans ce domaine, il faut donc être conscient que toute signature de documents engage

fermement le client. Et, comme certains courtiers n'hésitent pas à tenter d'obtenir par tous les moyens un paraphe, la vigilance s'impose. Il est toujours possible de conserver les documents non signés et d'y réfléchir plus tard, à tête reposée et sans pression.

Barbara Venditti

Les USB 2.0 loin dans le rétroviseur

CLÉS USB Tous les modèles sélectionnés ont passé les tests de robustesse. C'est au niveau de la vitesse que des différences apparaissent.

Andreas Schildknecht / bu

Que cela soit pour des photos de vacances, une présentation Powerpoint ou encore pour écouter de la musique en voiture, les clés USB restent un support de stockage pratique et apprécié. Afin d'évaluer leur solidité ainsi que leur vitesse de lecture et d'écriture, nous en avons confié douze – huit USB 3.0 et quatre USB 2.0 – d'une capacité de 32 Go à un laboratoire spécialisé.

UNE RÉSISTANCE À TOUTE ÉPREUVE

La bonne nouvelle, c'est que toutes les clés USB ont passé les tests de solidité avec brio. Même avec des températures de -20°C et de 70°C, aucune donnée n'a été perdue. Une tension de 4000 volts, l'immersion dans l'eau et les rayonnements d'ondes radio n'ont pas non plus réussi à venir à bout des douze articles de notre test.

PRIX OU RAPIDITÉ, IL FAUT CHOISIR

Sans surprise, le critère de la vitesse n'est pas à l'avantage des clés d'ancienne génération 2.0. L'*Express RC4* de Supertalent, la plus rapide des clés USB 3.0 testées, a une vitesse de chargement de 82.9 Mo par seconde. En comparaison, la meilleure des USB 2.0, la *Cruzer Fit* de Sandisk, monte à 5.6 Mo par seconde. Avec elle, un fichier de

2 Go prend donc presque 6 minutes à charger, alors que 24 secondes à peine sont nécessaires à la première. La différence de prix est cependant également importante: moins de 25 fr. pour la Sandisk, contre 70 fr. pour le modèle le plus rapide.

Si la vitesse n'est pas une priorité pour l'utilisateur, les clés USB 2.0 font très bien l'affaire. Sur les quatre qui ont été testées, trois coûtent

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

Vitesse de lecture 40% ⁽¹⁾

Vitesse d'écriture 40% ⁽¹⁾

Enregistrement de films HD sur TV 20% ⁽¹⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



SANDISK

Cruzer Extreme

Conrad.ch

30.51 fr.

6.0

5.7

6.0

5.9

PATRIOT

Supersonic Pulse

Steg-electronics.ch

31.67 fr.

5.7

5.8

6.0

5.8

SUPERTALENT

Express RC4

Brack.ch

70.75 fr.

6.0

6.0

6.0

5.8

PHILIPS

Snow Super Speed

Fust

24.90 fr.

5.6

5.5

6.0

5.6

TRANSCEND

Jet Flash 700

Digitec.ch

23.40 fr.

5.6

5.1

6.0

5.5

Si la note est identique, classement selon le prix.
Également disponible chez: ^[4] Fust; ^[5] Microspot.ch; ^[6] Media Markt; ^[7] Digitec.ch; ^[8] Steg-electronics.ch; ^[9] Melectronics; ^[10] Brack.ch; ^[11] Interdiscount; ^[12] Conrad.ch.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Déduction de 0.2 point en raison d'un risque accru de perte de données en cas de retrait

pertinent *Express RC4* n'est pas la gagnante du test. Sa note a en effet été diminuée de 0.2 point en raison d'un risque accru de perte de données en cas de retrait anticipé de la clé. Coûtant un peu plus de 30 fr., la *Cruzer Extreme* est à peine plus lente que la *Supertalent*, mais est plus sûre: même en la retirant abruptement, aucun fichier n'est perdu.

La majorité des clés USB 3.0 jugées bonnes ou très bonnes coûtent

entre 24 fr. et 30 fr. et sont toutes beaucoup plus rapides que les USB 2.0. Le meilleur rapport qualité-prix revient aux *Snow Super Speed* de Philips, *Jet Flash 700* de Transcend et *Data Traveler SE9 G2* de Kingston.

Appelés à se prononcer sur les résultats, les fabricants n'ont pas été très bavards. Alltron, le distributeur suisse des clés USB Kingston attire l'attention sur le fait que la vitesse maximale dépend du matériel utilisé et du genre de fichier.

GARE AUX CLÉS MOUILLÉES!

Soulignons encore qu'il ne faut jamais connecter une clé USB mouillée à un ordinateur. Même si elle semble sèche de l'extérieur, elle peut encore être humide à l'intérieur. Si le courant circule dans ces conditions, un court-circuit pourrait alors endommager l'équipement. Par conséquent, mieux vaut laisser la clé sécher suffisamment longtemps avant de la réutiliser.

En détail

Les critères du test

Les experts du Laboratoire Müller-BBM de Munich ont soumis les douze produits à divers tests techniques. Deux ordinateurs tournant sur Windows ainsi qu'une télévision de marque Samsung ont été utilisés.

Les clés USB ont toutes passé les tests de robustesse en étant soumis à:

- température de -20° C pendant 12 heures
- température de 70° C pendant 12 heures
- immersion pendant 30 minutes dans l'eau
- tension de 4000 volts appliquée sur l'enveloppe extérieure
- contact avec un puissant aimant
- rayonnement d'ondes radio

Pour évaluer la vitesse d'écriture et de lecture ainsi que l'enregistrement de films HD sur TV, les experts ont examiné les points suivants.

- Durée du transfert d'un dossier contenant 3880 fichiers (2.72 Go au total) d'un ordinateur sur la clé
- Exercice identique pour un unique fichier vidéo de 3.84 Go
- Durée pour transférer les mêmes fichiers de la clé USB sur l'ordinateur
- Temps de mise en route de la clé quand on la branche à l'ordinateur
- Qualité de la lecture de vidéos HD – stockées sur la clé – sur une télévision
- Facilité d'enregistrement sur la clé de films en HD diffusés à la télévision

USB 2.0

KINGSTON		SONY		PNY		SANDISK		TOSHIBA		DISK2GO		TDK	
Data Traveler SE9 G2		Micro Vault X-series		Hook Attaché Durable Metal		Cruzer Fit		Hayabusa		Tone White		TF10	
Digitec.ch (5, 6, 8, 10)		Conrad.ch (7, 9, 11)		Melectronics (7, 8, 12)		Media Markt (4, 5, 7, 8, 9, 10, 12)		Fust (8, 12)		Interdiscount (4)		Interdiscount (12)	
24 fr.		31.10 fr.		32.80 fr.		24.95 fr.		17.90 fr.		17.95 fr.		17.95 fr.	
5.7	+	4.8	+	5.7	+	4.4	+	4.3	+	4.2	+	4.2	+
4.8	+	5.7	+	4.8	+	4.3	+	4.2	+	4.2	+	4.2	+
6.0	+	6.0	+	6.0	+	6.0	+	6.0	+	5.0	+	4.0	+
5.4	++	5.4	++	5.4	++	4.7	+	4.6	+	4.4	+	4.2	+

⁽³⁾ Site uniquement disponible en allemand.

Test réalisé en partenariat avec saldo.

Acrobatie comptable pour le rail

Berne avait promis aux CFF une rallonge de 130 millions en 2016 pour l'entretien du réseau ferré (*lire «Aïe, les CFF ont mal à*

leurs rails», B&S 7-8/2015). Ce montant devait être puisé dans le Fonds d'infrastructure ferroviaire (FIF), supposé fournir une «base de financement solide». Fausse manœuvre: les CFF devront finalement se débrouiller sans cet appont, la mauvaise conjoncture ayant pesé sur les recettes du FIF. L'ancienne régie

promet d'exécuter tous les travaux d'entretien et les projets planifiés, quitte à s'endetter davantage, comme elle le fait du reste depuis 2014. L'embellie est annoncée pour 2017 avec une augmentation de 15% de la manne fédérale... soumise toutefois au feu vert du Parlement. chr



L'HIVER EN ÉTÉ AVEC HOTELCARD

«Les hôteliers gonflent-ils la note pour les utilisateurs de l'Hotelcard?» se demande cette lectrice du Jura bernois. En août dernier, elle réserve une chambre au Walliserhof, à Zermatt. Elle présente son Hotelcard qui, pour 95 fr. par an, réduit la note de moitié. Surprise: la chambre lui est facturée 200 fr. Or, le prix de la double supérieure n'est que de 330 fr. en été! Selon la liste des tarifs de l'établissement, même la Junior suite ne vaut que 390 fr. Hotelcard explique que, en cas de montants flexibles sur l'année, l'hôtel applique le demi-tarif d'un prix moyen. Or, la valeur de la chambre double supérieure grimpe à 440 fr. en haute saison hivernale. «Cette stratégie nous fait douter de la fiabilité de Hotelcard et de ses partenaires», glisse notre lectrice. Qui a refusé la nuit gratuite que les hôteliers lui ont proposée en guise de geste. *chr*



Publicité

Swiss n'accepte pas un mail suisse

Le 31 août dernier, un lecteur vaudois achète deux billets en ligne pour Athènes sur la plateforme de Swiss. Il donne alors son adresse mail personnelle finissant par «@worldcom.ch», du nom d'un prestataire basé à Préverenges (VD). Sauf que, six jours plus tard, il n'a toujours pas reçu les billets dans sa boîte mail. Après plusieurs contacts téléphoniques avec le Service clients, on lui demande de choisir une autre adresse finissant par exemple par «@gmail.com» ou «@yahoo.com».

IP Worldcom qui fournit ce mail à notre lecteur est consciente des soucis techniques avec ses adresses et dit avoir demandé expressément à Swiss de régler le problème, mais sans résultat. La compagnie aérienne suisse préfère-t-elle les courriels hébergés chez des géants américains à ceux d'une entreprise locale? On n'en saura malheureusement guère plus. Malgré les plaintes répétées du client et de l'entreprise vaudoise, Swiss déclare n'être au courant de rien. *Id*

Nous encourageons le mouvement mais nous vous épargnons le trajet jusqu'à la boîte aux lettres.

Des prestations solides font la différence.
Grâce à notre portail login client myCSS, vous réglez confortablement sur Internet tout ce qui touche à votre assurance.
Nous nous faisons un plaisir de vous conseiller. **En tous points personnelles.**

CSS
Assurance

Fruits et légumes : à boire avec modération !

DIÉTÉTIQUE Très en vogue, les extracteurs de jus et les smoothies ne font pas de miracles. L'apport des fruits et des légumes est nettement supérieur lorsqu'on les mange. *Doris Favre, diététicienne diplômée*

«Mangez au moins cinq portions de fruits et de légumes par jour!» Pour obéir à cette fameuse injonction des nutritionnistes, on peut se demander s'il ne serait pas plus simple de consommer ces aliments sous une forme liquide. Cette question est d'autant plus légitime que les produits et les modes de consommation ont évolué.

SÉDUISANT, L'EXTRACTEUR!

On constate, par exemple, que les centrifugeuses ordinaires se font voler la vedette par les extracteurs de jus. Ces derniers ont la particularité de broyer et de réduire en purée les aliments à vitesse lente. Par conséquent, le rendement obtenu entre le jus et les déchets est meilleur. Et la force de ces appareils, c'est qu'ils sont capables de tout presser ou presque: fruits et légumes bien sûr, mais aussi fines herbes (persil, ciboulette, etc.), feuilles de salade (mâche, laitue, épinard, etc.), ou encore gingembre, graines germées ou herbes de blé!

Les extracteurs offrent ainsi la possibilité de mélanger de nombreux ingrédients. Cette flexibilité présente plusieurs avantages. Primo, elle permet de varier les plaisirs en se concoctant des boissons aux saveurs originales. Pour certains, cela peut même être l'occasion de «boire» des légumes qu'ils n'aiment pas manger! Secundo, on peut obtenir une boisson nettement moins calorique qu'un simple jus de fruits en mélangeant deux tiers de légumes pour un tiers de fruits. Enfin, de telles mixtures apportent une grande diversité de nutriments.

En revanche, aucune étude n'a encore prouvé scientifiquement que les extracteurs préservent mieux la vitamine C que les centrifugeuses. Et, quel que soit l'appareil



En smoothie ou en jus, les fruits et les légumes perdent de leur valeur nutritionnelle.

utilisé, il est important de brosser et de laver soigneusement les fruits et les légumes pour limiter l'absorption des pesticides et des autres herbicides. Mieux encore: opter pour des produits certifiés bio.

LE SMOOTHIE JOUE LES STARS

Un peu comme les centrifugeuses,

les jus de fruits traditionnels ont, eux aussi, tendance à être éclipsés par un produit à la mode: les smoothies. Au point que même des bars en ont fait leur spécialité. Ces boissons séduisent par leur consistance onctueuse – d'où leur nom – et les variations presque infinies de leur composition. Elles sont réalisées

avec la chair de fruits et/ou de légumes, mixée avec des jus de fruits. Elles peuvent aussi être mélangées avec du yaourt, et certaines sont enrichies en vitamines et minéraux.

Hélas, leur seule qualité nutritionnelle, c'est un apport en vitamine C et en antioxydants. Pour le reste, les smoothies sont extrêmement pauvres en fibres et beaucoup trop riches en sucre, comme l'a confirmé notre test «Plus sucrés qu'un Coca!» (B&S 7/2015). Ainsi, un verre de 2 dl apporte en moyenne l'équivalent de six morceaux de sucre, soit autant qu'un soda! En ce sens, le smoothie s'apparente plus à un dessert qu'à une boisson saine. D'ailleurs, son prix, qui peut atteindre 14 fr. le litre, en fait presque un produit de luxe.

En bref, les smoothies n'ont pas grand-chose à envier aux jus de fruits industriels qui sont, par ailleurs, bien moins chers. Ces derniers conservent la majeure partie de leurs vitamines, car les fruits sont pressés près de leur lieu de récolte. Les jus d'orange, en particulier, constituent donc une bonne source en vitamine C, même si rien ne vaut un jus pressé maison. Mais comme les smoothies, ils contiennent peu, voire pas de fibres et beaucoup trop de sucre.

MODÉRATION DE MISE

Les recommandations nutritionnelles sont donc claires: un jus (2 dl environ) peut se substituer à une portion de fruits et de légumes, mais pas plus! La première raison, c'est que l'aliment sous forme liquide n'apporte pas les fibres indispensables pour assurer un bon transit. La seconde, c'est que le cerveau évalue très mal les calories liquides et fausse la sensation de satiété. Résultat: la faim se fera ressentir plus vite après avoir bu un jus de pomme qu'après avoir croqué ce fruit.

Plusieurs dégraissants à côté de la plaque

NETTOYANTS CUISINE Les produits testés sont très inégaux. Et comme souvent, le prix n'est pas un gage de qualité: les trois produits les plus chers ont été mal notés. *Andreas Schildknecht / bu*

Le packaging des dégraissants a tendance à faire dans la surenchère: couleurs fluos, designs dynamiques, dénominations coups-de-poing... Pour peu, on croirait se préparer à un combat de boxe! Dans notre cuisine, ce ne sont pourtant que des gants de nettoyage qui sont à nos mains. Mais alors, quel dégraissant choisir pour seconder nos coups de patte?

Pour le savoir, nous avons confié quinze nettoyants pour cuisine à un laboratoire spécialisé. Les produits ont dû prouver leur efficacité sur deux genres de saleté: de la graisse séchée et un mélange brûlé de graisse, de suie et de pigments. Dix mesures ont été effectuées pour chaque dégraissant et chaque type de souillures. Les experts ont également vérifié

s'ils ménageaient les surfaces à nettoyer (*lire encadré*).

LES MEILLEURS NE SONT PAS LES PLUS CHERS

Les résultats sont contrastés: huit articles sont jugés «bon» ou «très bon», alors que cinq écopent d'une note insuffisante. Le gagnant du test, le *Power Cleaner dégraissant* de Denner, rivalise d'efficacité avec les marques les plus connues, tout en ménageant les surfaces nettoyées. Au prix de 2.47 fr. le litre, il fait également partie des moins chers du test.

En deuxième position, le liquide *Graisse et traces de brûlé* de Bref Power est légèrement plus performant contre la saleté, mais se révèle, en revanche, moins doux avec la cuisinière. A 9.27 fr. le litre, il est également beaucoup plus cher.

Le trio de tête est complété par *Propre Suisse Nettoyant pour la cuisine*. Très efficace et économique (1.80 fr. le litre), il est cependant déconseillé pour les surfaces en plastique. En effet, nos experts ont observé des risques de fissures sur cette matière. Mais ces dommages peuvent facilement être évités: il suffit de passer un chiffon humide après le nettoyage pour éviter un contact prolongé du produit avec la surface.

DE L'AUTRE CÔTÉ DU TABLEAU

Le Déttergent dégraissant pour cuisine d'Oecoplan a reçu l'appréciation «satisfaisant». Son pouvoir nettoyant pour la graisse brûlée est très limité. Coop avance n'avoit jamais eu de plaintes de consommateurs. L'enseigne souligne aussi



qu'il a été spécifiquement conçu pour être respectueux de l'environnement, critère qui, il est vrai, n'a pas été pris en compte dans ce test.

Le nettoyant Potz *Cuisine*, avant-dernier du test, s'est révélé particulièrement inefficace contre nos deux genres de saletés. Migros explique qu'il s'agit d'un produit à usage multiple, également utile contre le calcaire. Et d'ajouter que ses substances actives ne sont donc pas les mêmes que dans le Potz *Xpert dégraissant* qui est spéciale-



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	Prix au litre	1. Pouvoir nettoyant	2. Ménagement de la surface	3. Dosage
					70% ⁽¹⁾	25% ⁽¹⁾	5% ⁽¹⁾
		→ Graisse séchée			60% ⁽²⁾		
		→ Graisse brûlée			40% ⁽²⁾		

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

DENNER	BREF POWER	PROPRE SUISSE	W5	CILLIT BANG	POTZ
Power Cleaner dégraissant	Graisse et traces de brûlé	Nettoyant pour la cuisine	Dégraissant	Graisse et brillance	Xpert dégraissant
Denner	Spar (3, 4, 5)	Landi	Lidl	Coop (4, 5, 6, 7)	Migros
1.85 fr.	6.95 fr.	1.35 fr.	1.79 fr.	6.45 fr.	5.90 fr.
2.47 fr.	9.27 fr.	1.80 fr.	2.39 fr.	8.60 fr.	7.87 fr.
5.6	5.9	5.8	5.4	5.6	5.6
5.4	5.8	5.6	5.0	6.0	6.0
6.0	6.0	6.0	6.0	5.0	5.0
5.1	4.6	4.4	5.4	5.1	4.1
5.4	5.1	5.6	5.3	3.3	4.9
5.5	+	+	+	+	+
5.5	+	+	+	+	+
5.4	+	+	+	+	+
5.4	+	+	+	+	+
5.2	+	+	+	+	+

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez: ^[3] Coop; ^[4] Droguerie Müller;



En détail

Les critères du test

Les quinze produits ont été examinés par le Laboratoire SGS Institut Fresenius à Taunusstein (D). Ils ont tous été testés à dix reprises.

1. Pouvoir nettoyant: 70%

- Graisse séchée (composée de différentes huiles végétales): quelle est la propreté d'une plaque en acier inoxydable recouverte de graisse après l'avoir frottée à 25 reprises?
- Graisse brûlée (mélange de graisse, de suie et de pigments): quelle est la propreté d'un carrelage blanc après 17 passages?

2. Ménagement de la surface: 25%

- Comment l'acier inoxydable, le plastique et le bois verni des surfaces de travail réagissent quand on laisse quelques gouttes de dégraissant agir pendant 1 heure? Et pendant 24 heures?
- Des tiges en plastique ont été trempées dans les différents produits puis suspendues. Des fissures se forment-elles après 4 heures, 24 heures et 14 jours?

3. Dosage: 5%

- Les vaporiseurs permettent-ils de bien doser le produit?
- Le dégraissant est-il pulvérisé uniformément?



ALIO	MIGROS PLUS	CHANTE CLAIR	OECOPLAN	SIPURO	HELD BY ECOVER	MR. MUSCLE	POTZ	DUGOL
Multi power	Détergent pour la cuisine	Dégraissant	Détergent dégraissant pour cuisine	Cuisine	Nettoyant cuisine et dégraissant	Cuisine	Cuisine	Nettoyant cuisine
Aldi	Migros	Coop	Coop	Spar (3,4)	Droguerie Müller (8)	Spar (3,4,5)	Migros	Coop (5,7)
1.49 fr.	4.50 fr.	4.50 fr.	3.10 fr.	4.10 fr.	7.90 fr.	4.95 fr.	3.90 fr.	6.50 fr.
1.49 fr.	6 fr.	6 fr.	6.20 fr.	8.20 fr.	15.80 fr.	9.90 fr.	7.80 fr.	13 fr.
5.2	5.0	4.6	4.0	3.3	2.8	2.6	2.4	2.4
4.6	4.4	4.4	4.6	4.2	3.4	3.0	2.6	2.6
6.0	6.0	5.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
4.8	4.8	4.1	4.6	4.6	6.0	5.1	5.4	3.3
5.7	4.7	5.7	3.4	5.8	4.9	5.8	4.7	3.9
5.1	(+) +	4.9	(+) +	4.5	(+)	4.1	(+)	2.7

Dominique Schütz

KIOSQUE conso**Des cartouches très pingres**

Une cartouche sur quatre contient encore plus de 10% d'encre lorsque son utilisateur est invité à la changer. A ce stade, il est alors possible d'imprimer en moyenne 67 pages avec une imprimante à jet d'encre et pas moins de 226 pages avec une laser! C'est ce qu'ont constaté nos confrères du magazine belge *Test-Achats* en se penchant sur 17 cartouches différentes. Ils préconisent de prévoir de la réserve, mais d'attendre que «l'impression échoue, que la couleur manque ou que le nettoyage des têtes d'impression ne suffise plus» avant de changer d'encre.

L'autre constat stupéfiant, c'est que les cartouches standard d'origine sont identiques aux modèles dits «à haute capacité», mais remplies qu'à moitié seulement. A juste titre, *Test-Achats* plaide donc pour la mention obligatoire de deux éléments: la quantité d'encre dans la cartouche et le nombre de pages théoriquement imprimables, selon les normes internationales.



Test-Achats N° 600,
septembre 2015

Adieu l'anesthésiste!

Vieillissement de la population oblige, l'opération de la cataracte devient de plus en plus courante. Fatalement, elle participe à la hausse des coûts de la santé. Nos confrères du magazine français *60 millions de consommateurs* soulignent que des économies seraient possibles sur les frais d'intervention. Car le recours trop fréquent à un anesthésiste gonfle inutilement la facture. Il existe pourtant une procédure simplifiée – et nettement moins coûteuse – qui consiste à administrer des gouttes de collyre anesthésiant directement dans l'œil du patient. Les spécialistes de la sédation ne veulent pas en entendre parler. Ils défendent l'anesthésie par intraveineuse qui serait plus efficace et confortable pour le patient. Une étude menée par le Centre hospitalier universitaire de Poitiers (F) conclut pourtant que les opérations de la cataracte sans anesthésiste sont pertinentes: «Ce protocole de prise en charge simplifiée s'avère sûr et sécurisant.»

Mais, de toute évidence, elle serait moins sécurisante pour les revenus des spécialistes de la sédation...

60 millions de consommateurs N° 508,
octobre 2015

**Festival de bactéries**

Si la saison des festivals est en grande partie derrière nous, certains choisissent, par nostalgie, coquetterie ou vantardise, de conserver au bras leurs bracelets d'entrée durant des semaines, des mois, voire des années. Mauvaise idée! Selon une étude d'une microbiologiste de l'Université de Surrey (GB), ils sont de véritables nids à bactéries. Deux bracelets en tissu portés pendant deux ans ont, ainsi, révélé des taux de microbes 20 fois supérieurs à ceux qu'on trouve habituellement sur les habits. Selon la chercheuse, la plupart d'entre eux sont inoffensifs, mais certains peuvent, parfois, causer des furoncles et infecter les coupures et les écorchures. Elle conseille donc aux festivaliers d'enlever rapidement leurs bracelets, spécialement ceux qui travaillent dans le domaine médical ou la restauration. *vic*

MIEL DE GARDE?

En vidant la cave d'une personne âgée dont elle était la curatrice, une lectrice d'Yverdon y découvre plusieurs produits, notamment des

liqueurs de près de 40 ans d'âge ainsi que de l'huile de carthame et du miel vieux de 20 ans. «Sont-ils encore consommables?» se demande-t-elle, en précisant que la cave est humide, fraîche et sans lumière. Selon les chimistes cantonaux romands à qui nous avons posé la question, il est difficile de se prononcer sans visualiser les produits. Les liqueurs sont les moins exposées aux risques sanitaires, car l'alcool et le sucre empêchent la prolifération bactérienne. Le miel pourrait également être consommable, sauf s'il n'est pas homogène: des contaminations microbiennes sont possibles s'il y a des parties moins chargées en sucre. L'huile, en revanche, risque d'être oxydée et d'avoir ranci. *vic*

**Quand le facteur pose un lapin**

Pierre-André Haldi, à Saint-Légier, ne se laisse pas facilement décourager. Et pourtant: au troisième rendez-vous manqué avec son facteur, il a commencé à s'énerver. A plusieurs reprises, celui-ci lui a livré du courrier destiné à une voisine habitant quelque 500 mètres plus loin. «Tout le monde peut se tromper», relève Pierre-André Haldi, qui a acheminé à trois reprises les lettres mal aiguillées. En juillet dernier, nouvelle erreur d'acheminement. Comme un problème de santé l'empêche de se dé-

placer, il compose le numéro gratuit de La Poste. On l'assure que le facteur passera le lendemain... mais personne ne vient. Rebelle avec un téléphone et une promesse: toujours rien! Cette fois, un mail au Service clients débouche sur des excuses. Le facteur passera lundi, promis. Notre lecteur annule même un rendez-vous pour être là, mais en vain. De guerre lasse, il livre la missive lui-même, avec cinq jours de retard. La Poste reconnaît là une «regrettable erreur» et s'excuse sincèrement. *chr*



Un médicament peut en cacher un autre

Surprenant, mais vrai: certains médicaments, dont le nom est identique, ne contiennent pas la même substance active de part et d'autre des frontières. C'est notamment le cas du désinfectant liquide Septivon. En mars 2015, un lecteur s'étonnait, dans nos colonnes, d'avoir pu l'acheter 3 € en France, alors qu'il coûte souvent plus de 20 fr. en Suisse. Une

autre lectrice, préparatrice en pharmacie à Genève, nous a cependant signalé, peu après, que le Septivon français contient de la chlorhexidine, contre du triclocarban pour son homologue helvète. Or, selon Interdelta, importateur suisse de ce médicament, cette dernière substance coûte davantage. Difficile de dire si cela justifie un

surcoût de près de 600%. Toujours est-il qu'un patient suisse à qui l'on prescrit du Septivon devrait se méfier avant d'aller l'acheter en France: si les deux substances ont bien les mêmes applications, les réactions allergiques peuvent, en revanche, varier. Mieux vaut en parler à son médecin avant de le substituer. *vic*

ARRÊTER DE FUMER À DEUX

Pour arrêter de fumer, le soutien d'un proche est décisif. Malheureusement, celui-ci ne peut nous accompagner partout. C'est pour cette raison que l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a lancé *SmokeFree Buddy*. Cette application mobile permet à un ami (*buddy*) d'intervenir en temps réel pour soutenir celui qui désire écraser définitivement son mégot. Si la tentation de fumer devient forte, un message d'urgence peut être envoyé à son *buddy*. Qui pourra répondre à l'aide d'une liste de conseils élaborés par des spécialistes. Si deux personnes souhaitent arrêter la cigarette en même temps, elles peuvent aussi se soutenir mutuellement. *bu*



Où sont les asperges?

«Velouté d'asperges» peut-on lire sur les sachets de soupe Bon Chef vendus chez Migros. Or, malgré ce que suggère l'emballage, le paquet ne contient en réalité que 3,6% des fameuses asperges. Et déshydratées, qui plus est! Pour le reste, il faudra se contenter notamment de farine de blé, de petit-lait en poudre et de maltodextrine, un sucre transformé industriellement. Migros n'a-t-elle pas l'impression d'induire les consommateurs en erreur? Pas le moins du monde! «L'illustration qui figure sur le sachet permet aux clients d'identifier en un coup d'œil le produit, car ils veulent le trouver rapidement dans les rayons», argumente le géant orange. L'emballage précise d'ailleurs qu'il s'agit d'une suggestion de présentation et non pas du contenu. Pour la composition, ils doivent se référer à la liste des ingrédients.»

dro_schwartz_

ENCORE PLUS CHER LE «L»!

Actuellement, les élèves conducteurs conduisent en moyenne 1000 km avant de passer l'examen pratique. Le Bureau de prévention des accidents (BPA) en recommande trois fois plus, soit environ 100 heures de conduite. Ces kilomètres supplémentaires permettraient de réduire les accidents des nouveaux conducteurs qui ont, aujourd'hui, un risque trois à quatre fois supérieur d'être impliqués dans un accident. C'est très bien pour ceux qui ont des parents ou des proches qui acceptent de les accompagner. Pour les autres, cela représente un montant de 7000 fr. à 10 000 fr. auprès d'un moniteur professionnel! *bu*



Pierre-Luc Bernier_

LE JUGE a dit

Loyer indexé: quand calculer la baisse?

Avec un bail à loyer indexé, il peut être compliqué de déterminer la base de calcul pour une demande de baisse, car les taux hypothécaires peuvent varier en cours de procédure. Par le passé, le Tribunal fédéral (TF) avait jugé qu'il fallait se placer au dernier moment où la requête devait être faite, soit le dernier jour où elle devait être remise à La Poste pour qu'elle soit reçue en temps utile. S'agissant d'une demande de baisse de loyer en particulier, la date déterminante pour la base de calcul est donc le dernier jour où elle devait être postée pour que le bailleur la reçoive la veille du délai de congé. Ce principe a été confirmé par le TF cet été.

Arrêt 4A_606/2014 du 7 juillet 2015

Nom de famille: pas de fantaisies

Les ressortissants étrangers peuvent, en principe, faire valoir leur droit national pour leur nom de famille. L'exception? Les personnes qui ont obtenu le statut de réfugié dans notre pays: elles sont soumises à la loi suisse pour le nom de famille de leurs enfants nés ensuite, même si d'autres règles s'appliquent dans leur pays d'origine.

Une famille somalienne en a fait l'expérience. Leurs deux premières filles avaient reçu le prénom et le nom de leur père, en guise de patronyme. Or, leur troisième enfant, né après l'obtention par la famille du statut de réfugié, n'a pas eu cette possibilité. En effet, le droit suisse impose un seul nom, qui doit être celui du père ou de la mère, même si, du coup, les membres d'une même famille se retrouvent avec des patronymes différents.

Arrêt 5A_824/2014

Derrière vos chaussures de course, la misère

PRIX Sur une paire vendue 130.35 fr. en Europe, 2.70 fr. seulement reviennent à l'employé qui l'a fabriquée en Asie du Sud-Est. *Chantal Guyon*

Les conditions de travail des employés qui fabriquent nos paires de tataxes ne sont pas exemplaires. Leur sécurité n'est, en effet, pas toujours garantie dans les ateliers, loin de là. L'effondrement d'une usine de chaussures en Chine, au mois de juillet dernier en témoigne, une fois de plus. Et que dire encore des heures supplémentaires enchaînées par les travailleurs ou des salaires de misère qui leur sont versés?

Sur les 22 milliards de paires produites en 2013*, 87% d'entre elles sont originaires d'Asie où les rémunérations oscillent entre 315 fr. par

mois au Vietnam et 579.90 fr. en Indonésie. Ce sont les chiffres avancés par nos confrères du magazine allemand *Stiftung Warentest* qui ont enquêté dans les coulisses des usines de plusieurs fabricants dont Adidas, Brooks, Reebok et Salomon notamment. Nike, en revanche, a catégoriquement refusé d'ouvrir les portes de ses ateliers.

2.70 FR. POUR LE TRAVAILLEUR

Pour choisir en toute bonne conscience, le consommateur devrait pouvoir connaître les conditions dans lesquelles sont produits les souliers qu'il convoite et la part du



PRIX TOTAL DE LA BASKET: 130.35 fr.

prix qui va réellement à l'ouvrier qui les a confectionnés. Selon Inkota-netzwerk, une organisation à but non lucratif basée à Berlin, ce dernier ne touche que 2.70 fr. sur une paire de baskets conçue en Indonésie et vendue 130.35 fr.** C'est à peine 2% du prix de vente (*voir infographie!*) Pour leur part, les coûts de production et les matières premières utilisées ne représentent que 2,9% (3.80 fr.) et 8,4% (10.90 fr.) du gâteau.

UN MAX POUR LES MAGASINS

La plus grosse part revient donc au revendeur qui rafle 38,4% (50 fr.) de la somme déboursée par le

client. De son côté, la marque n'est pas en reste non plus, puisqu'elle se réserve tout de même 26,7% (28.25 fr.). La part de la TVA s'élève, quant à elle, à 15,8% (20.60 fr.). L'usine et les intermédiaires prélevent également leur marge: 4.35 fr. pour la première et 5.40 fr. pour les seconds. Enfin, le transport et les autres taxes s'élèvent à 4.35 fr., soit un peu plus de 3% du prix de vente.

*Derniers chiffres disponibles.

**Les prix indiqués ont été arrondis et correspondent à une conversion euro-franc suisse au cours du 23 septembre 2015.

L'amitié n'est pas remplaçable!

Un médicament original peut l'être souvent.

Demandez les génériques Mepha au prix avantageux.



www.mepha.ch

VU pour vous**Intestin, mon bonheur**

A première vue, ce n'est pas l'organe le plus sexy du corps humain. Et, pourtant, il est tout à fait passionnant. Mais de qui s'agit-il, bon sang? De votre intestin, pard!

Grâce à l'ouvrage *Le charme discret de l'intestin* de Giulia Enders, on découvre que ce tube long de plusieurs mètres ne sert pas uniquement à lâcher des gaz. Il est, au contraire, considéré comme notre deuxième cerveau. Et son bien-être pourrait être une des clés de notre félicité. Il produit en effet pas moins de 95% de notre sérotonine, aussi appelée «hormone du bonheur». Avec l'ensemble des organismes qui le peuplent, il joue également un rôle dans le surpoids, les allergies ou encore la maladie de Parkinson. Avec

humour, l'auteure nous invite à appliquer quelques règles pour faire du bien à notre bidon.

*Giulia Enders,
«Le charme discret
de l'intestin»,
Ed. Actes Sud, 2015*

**Le poisson prend l'eau**

Les enquêteurs de *A Bon Entendeur* (RTS) ont traqué les adjonctions d'eau dans seize produits de la mer vendus congelés dans les rayons des grandes surfaces. Verdict: la quantité d'eau contenue dans trois d'entre eux montre qu'ils ont été «trempés» avant d'être surgelés, afin d'augmenter leur poids, et donc leur prix. Il s'agit, dans deux cas, de coquilles Saint-Jacques (Queen Scallops/Aligro et Goldstar/Coop), et de filets de colin d'Alaska (Silver Star/Aligro). Une pratique tellement courante que des machines spécialisées dans le trempage sont installées dans certaines usines! Pour l'heure, seule la France a édicté des normes pour lutter contre ces abus.

Selon les fournisseurs de ces marchandises «trempées», le procédé est indispensable pour répondre à la demande des grands distributeurs, qui veulent pouvoir proposer certains produits à un prix d'appel. Bien entendu, l'économie réalisée par le consommateur s'évapore lorsque le poisson passe à la casserole...

*A Bon Entendeur, «Congélation:
de l'eau au prix du poisson?»,*

15.9.2015, RTS Un

DÉTERGENTS POUR LAVE-VAISSELLE

Les détergents les plus polluants ne sont pas les plus performants. Tel est le constat de *Que Choisir*. Selon le magazine français qui a passé à la moulinette des pastilles pour lave-vaisselle, celles ne contenant pas de phosphates sont plus efficaces. C'est une excellente nouvelle, car leur emploi provoque une eutrophisation des cours d'eau qui conduit à l'asphyxie de la faune et de la flore. Outre la présence de phosphates et de phosphonates qui ont été dosés par chromatographie ionique, nos confrères ont également évalué la qualité du lavage et du rinçage ainsi que l'état de la vaisselle et la brillance des assiettes après 15 et 30 cycles de lavage à une température de 65 degrés.

Que Choisir (9/2015), quechoisir.org



1. Sun
Tout en 1 Expert Ultimate,
10.95 fr.

2. W5 All in 1,
3.99 fr.

3. Finish
Powerball Classic,
12.95 fr.

Top 3

1. Microsoft
Lumia 535,
89.90 fr.

2. Acer
Liquid Z410,
99 fr.

3. Huawei
Y540,
99 fr.

SMARTPHONES LOW-COST

Il n'est pas forcément nécessaire de dépenser 800 fr. pour s'offrir un smartphone digne de ce nom. Si l'on en croit la revue spécialisée *PC Tipp*, les appareils «low-cost» valent également le coup et offrent toutes les fonctions dont on a besoin au quotidien. Ils ont aussi plusieurs avantages par rapport à leurs homologues plus onéreux: l'autonomie de la batterie est en général plus longue, et ils sont souvent munis de la fonction double SIM. Elle permet d'accueillir deux cartes simultanément, et se révèle donc fort pratique pour éviter les frais de roaming lorsqu'on part vadrouiller à l'étranger.

La résolution et la taille de l'écran, la grandeur de l'appareil, son poids et l'autonomie de la batterie figureront notamment parmi les critères retenus par nos amis alémaniques.

PCtipp (9/2015), pc-tipp.ch

POUSSE-POUSSE

On peut transporter son enfant assis – et donc passer de la poussette au pousse-pousse – dès qu'il a atteint le deuxième âge, c'est-à-dire la capacité à tenir sa tête et son buste droits. Nos confrères du magazine *Que Choisir* ont testé quinze modèles de pousse-pousse, dont le prix varie de 123 fr. à 919 fr. Inutile de dépenser une grosse somme, puisque le prix des Maclaren *Mark II* et *Techno XT*, qui réalisent un joli doublé, se situe plutôt dans le bas de la fourchette. Le siège du premier décroche, seul, la note maximale pour ce critère, tandis que le deuxième a convaincu par sa praticité dans les escaliers roulants et les transports en commun. Le Bugaboo *Bee3* termine à la troisième place. Nettement plus cher que les deux premiers, il permet toutefois, moyennant l'achat d'une nacelle en supplément, de transformer le pousse-pousse en poussette.



1. Maclaren
Mark II,
199 fr.

2. Maclaren
Techno XT,
299 fr.

3. Bugaboo
Bee3,
809 fr.

Que Choisir (9/2015), quechoisir.org

RÉSERVATION D'HÔTEL

Il est de plus en plus courant de passer par un portail de réservation d'hôtel pour comparer rapidement les prix et bénéficier de tarifs spéciaux parfois plus avantageux qu'en téléphonant directement à l'établissement choisi. Nos confrères du magazine allemand *Stiftung Warentest* en ont analysé neuf, en se concentrant notamment sur la transparence des prix, l'efficacité des fonctions de recherche et de réservation, ainsi que la commodité du site internet. La plateforme HRS décroche la meilleure note, devant celles d'expedia.com et d'hotels.com. Toutes les trois disposent d'un site en français.



1. HRS.com

2. Expedia.com

3. Hotels.com

Top 3

Stiftung Warentest (9/2015), test.de

LES SEMAINES DU PAPILLON

BONUS CHF 200.–/CHF 400.–

Profitez maintenant de nos offres attractives sur une sélection de produits.

Bonus CHF 200.– dès larg. 80 cm, Bonus CHF 400.– dès larg. 160 cm sur les matelas dream-away. Pour papillon et feelingpur CHF 150.– resp. CHF 300.– Exemple de prix: dream-away evos 90x200 cm, CHF 1490.– au lieu de CHF 1690.–

Les semaines du papillon sont valables jusqu'au 30 nov. 2015.



roviva 1748

Dormir, c'est sensuel.
www.roviva.ch

Jusqu'à
33% de réduction*
Oui, vous avez bien entendu.

Maintenant disponible: ReSound LiNX² – le dernier appareil auditif à un prix unique.

Amplifon et ReSound vous offrent des réductions uniques sur les derniers modèles de ReSound. L'appareil auditif de pointe ReSound LiNX² vous permet de profiter d'une innovation mondiale. Laissez-vous séduire par ses fonctions intelligentes et un confort sensationnel.

Prenez rendez-vous dès maintenant dans l'un de nos quelque 80 centres Amplifon en appelant le numéro gratuit **0800 800 881** ou consultez la page www.bien-entendu.ch

Faites un test auditif gratuit!
Amplifon analyse gratuitement votre capacité auditive.



Bien entendu.

*Par exemple: 33 % de réduction sur le ReSound LiNX² LS977: soit CHF 2'023.80 au lieu de CHF 3'020.50, TVA comprise; 10 % de réduction sur le ReSound Magna 4 (MG490-D SP): soit CHF 794.70 au lieu de CHF 883.–, TVA comprise. Les autres prestations d'ajustement des appareils auditifs ne sont pas comprises. Réduction non cumulable avec d'autres actions. Offre valable jusqu'au 31.12.2015.

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

Spécialiste pour tous les appareils électroménagers!

Nespresso®



seul.
199.–
au lieu de 329.–
-39%



seul.
379.–
au lieu de 799.–
-52%

BOSCH
Machine à café entièrement automatique Benvenuto TCA 5309
• Technique d'extraction Aroma Whirl Plus
No art. 139095

Système à portions

Lattissima EN 520 R

- Éléments de commande automatiques pour un choix aisément de diverses spécialités de café No art. 370440

Le vainqueur au test est disponible en exclusivité chez Fust!

Le fer à repasser Philips a convaincu par sa maniabilité et sa fonction vapeur.
Astuce: avec «Optimal Temp» fini le réglage de la température. Elle est réglée en permanence de sorte que chaque tissu susceptible d'être repassé se laisse lisser, sans être brûlé.



seul.
129.90
Garantie petit prix

Exclusivité
Fust

Ktipp
Testsieger
Vainqueur / Vincitore
K-Tipp Nr. 13/2015

PHILIPS 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

La couture prend des couleurs

MACHINES À COUDRE

Du point droit à la broderie, certains modèles sont capables de tout faire. Nos conseils pour faire son choix.

*Christophe Inaebnit**

C'est en 1851 que Isaac Merritt Singer a breveté une machine à coudre à usage domestique en apportant plusieurs améliorations à un engin inventé quelques années plus tôt par Barthélémy Timonier. A cette occasion, il créa l'entreprise qui porte son nom et est devenue l'une des marques de machine à coudre les plus connues de par le monde.

Il est indéniable que cette invention a permis de bouleverser la couture. En comparaison des 25 à 50 points à la minute d'un travail réalisé à la main, les 800 points par minute d'une bonne machine permettent d'augmenter la productivité par trente. D'autant que, dans les années 1940, le système d' entraînement manuel ou par pédalier a été remplacé par un moteur.

DE L'ÈRE MÉCANIQUE À L'INFORMATIQUE

Durant la première moitié du XX^e siècle, de nombreuses marques ont produit des machines à coudre familiales de qualité. Elles étaient robustes, durables et réparables. Parmi les ténors, on trouve des marques suisses, telles que Bernina ou Elna.

Si les premiers dispositifs se contentaient de proposer des points droits ou en zigzag, ils sont désormais capables de produire des motifs de broderie. Ces fonctions, qui étaient réalisées à l'aide de processus mécaniques et de cannes rotatives, ont montré leurs limites et ont été remplacées par des systèmes électroniques. On peut ainsi broder des motifs complexes à l'envi. Mais ces évolutions ont péjoré la durabilité et la solidité des engins.

Aujourd'hui, le marché propose un choix étendu de machines à coudre domestiques. Avec une



gamme de prix qui va d'une centaine de francs à plus de 8000 fr., le consommateur n'a que l'embarras du choix. Mais, si l'on désire faire durer son achat, il est indispensable de connaître l'utilisation que l'on compte en faire.

→ L'entrée de gamme

Pour quelques centaines de francs, (voire moins de 100 fr.), on trouve des modèles mécaniques dotés des fonctions de base, telles que le zigzag et quelques points de broderie. Leur conception est généralement peu robuste et convient aux utilisations occasionnelles: retouches, réparation d'habits ou confection de rideaux légers. Mais, pour des travaux sur des tissus plus lourds et plus épais, la machine peut se désynchroniser, voire endommager des éléments. Car, hormis un prix attractif, les performances, la solidité et la réparabilité de ces engins restent très modestes.

→ La gamme intermédiaire

Pour un budget oscillant entre 1000 fr. et 2000 fr., les fabricants réputés proposent des modèles mécaniques ou électroniques destinés à un usage plus intensif. On peut ainsi réaliser des travaux plus sophistiqués et aborder une plus grande variété de tissus. Construites sur la base d'éléments

plus résistants, ces machines présentent une durabilité meilleure, tout en étant réparables. Mieux vaut toutefois se renseigner sur la disponibilité des pièces de rechange, sachant que certaines marques n'en proposent pas en Suisse.

→ Le haut de gamme

Il s'agit de modèles informatisés et nettement plus onéreux (dès 2000 fr.). Leur achat se justifie pour une utilisation créative et intensive. Ils permettent une variété de points et de motifs de broderie quasi infinis s'ils sont couplés à un ordinateur. De par leur complexité et leurs composants électroniques, les réparations peuvent coûter cher. Et leur durée de vie dépend bien souvent de la

politique des fabricants en matière de pièces de rechange.

Notons encore que l'achat d'une ancienne machine d'occasion peut être une excellente alternative aux produits d'entrée de gamme peu robustes. Pour quelques centaines de francs, on trouve notamment d'anciennes Bernina, Elna ou Pfaff qui sont performantes et quasi invincibles selon les modèles. Mais avant de se lancer dans un telle aventure, il est important de se renseigner auprès d'un spécialiste pour savoir si d'éventuelles réparations (disponibilité des pièces, etc.) sont possibles.

* PARTENARIAT: La Bonne Combine – Réparations en tous genres, Prilly (VD) labonnecombine.ch

Conseils

Des soins peu intensifs

L'entretien d'une machine à coudre n'est pas très exigeant. Il faut néanmoins penser à fréquemment dépoussiérer la boîte à canettes, le crochet et son compartiment à l'aide d'un pinceau. A intervalles réguliers, il est important aussi de lubrifier le système de crochet en utilisant de l'huile pour machine à coudre exclusivement. Occasionnellement, il est conseillé de graisser également la mécanique en suivant les consignes du manuel d'utilisation. Lors du remplacement de l'aiguille, il s'agit de bien respecter son positionnement et la tension du fil supérieur pour que les noeuds se fassent au centre du tissu.



Martine Dottoli

Pas un cadeau, les paquets!

A propos de notre article «Colis à l'étage: livraison menacée» (9/15)

A la suite de votre article sur la fin de la livraison des recommandés à l'étage par La Poste. Je vous informe que:

- 1) La Poste refuse de me livrer des recommandés malgré deux certificats médicaux m'interdisant de me rendre dans un bureau de poste;
- 2) La Poste ne reconnaît pas les handicaps psychologiques liés à l'agoraphobie et aux crises d'angoisse;
- 3) depuis six mois, je ne peux plus recevoir de plis recommandés à cause de cette politique absurde;
- 4) l'assurance maladie était d'accord de payer les frais supplémentaires de présentation et mon avocat m'a proposé de verser un don de 10 fr. pour chaque recommandé livré à l'étage. Mais La Poste refuse toute proposition ou négociation.

En conclusion, La Poste n'a pas de respect pour la personne ou la personnalité. Malgré mon état de santé, elle m'oblige à me rendre dans un bureau postal.

Malika Wicht

Depuis plus an, les colis sont de moins en moins livrés à l'étage. J'habite à Gland, qui n'est pas une mégapole, et il y a deux niveaux à monter par l'escalier. Actuellement, environ un tiers des paquets – la moitié pour les envois contre signature – qui ne passent pas dans la boîte me sont apportés. A l'heure où le facteur passe, je suis pourtant souvent chez moi, mais il est de plus en plus courant qu'il glisse un avis de passage dans ma boîte. Je trouve l'attitude de La Poste honteuse et irrespectueuse. D'une part, elle se plaint d'avoir de plus en plus de colis à gérer, ce qui lui rapporte plus d'argent. D'autre part, elle demande aux facteurs d'être de plus en plus rapides. Par conséquent, elle gagne sur les deux tableaux! Car les clients paient le même prix pour un service qui a été raboté! En résumé, c'est une augmentation «camouflée» des tarifs qui permet à La Poste d'améliorer sa rentabilité sur le dos de ses clients.

Sébastien Soudan

Précision

A propos de notre brève «Forfait de roaming sous contrôle» B&S (9/15)

Porte-parole de Swisscom, Christian Neuhaus indiquait que les SMS reçus à l'étranger utilisaient le forfait de roaming. Information qu'il a rectifiée après la parution de notre magazine: «Les jours d'itinérance sont décomptés à partir de la première unité reçue (appels, MMS, données) ou émise (appels, SMS, MMS, données) dans la zone UE/Europe de l'ouest. Par conséquent, les SMS reçus à l'étranger ne déclenchent pas le décompte d'un jour d'itinérance.»

La rédaction

Les boutiques ne sont pas des bazars!

A propos de notre article «Le prix est trop élevé? Marchandez!» (9/15)

Le marchandage qui transformeraient les petits commerces en bazars, ou autres souks, ne peut être cautionné. Leurs prix sont calculés au plus juste, en fonction des prix d'achat, des charges et d'un bénéfice pour subsister. Accorder un rabais à un client se ferait au détriment de ceux qui ne le revendiquent pas. A cet effet, il existe des cartes de fidélité accordant un rabais. La vente en ligne n'a pas les mêmes charges qu'une boutique et, pour cette raison, peut parfois proposer des prix plus avantageux. A chacun la liberté d'acheter où bon lui semble. Mais il ne faudrait pas que les boutiques et autres commerces deviennent de simples lieux d'exposition ou de renseignements pour faciliter l'achat en ligne, ou encore satisfaire un client qui n'aurait pas trouvé ce qu'il cherchait sur internet. A plus longue échéance, ils devraient mettre la clé sous le paillasson. Quels attraits offriraient alors aux touristes et autres promeneurs les ruelles de la vieille ville? Sans compter les pertes d'emplois. C'est un choix de société en constante évolution.

Gaston Humard

Même jeu, même défaite

A propos de notre article «Coop mauvais joueur» (9/15)

Cette histoire m'en rappelle une autre qui s'est déroulée chez Coop en été 2012. Pour tout achat de dix paquets de couches-culottes Pampers, le client devait recevoir gratuitement une Bobbycar portant les noms de ses enfants. J'avais donc acheté des Pampers, au lieu des couches habituelles, pour profiter de cette action pour mon fils. Mais, au final, je me suis retrouvé dans la même situation décrite dans votre article: impossible de trouver des Bobbycar dans les magasins. Coop m'a répondu que les stocks étaient partis très vite. J'ai dû appeler un grand nombre de magasins pour, finalement, trouver le petit véhicule en question. Tout cela pour dire que je suis assez amusé de voir que, trois ans plus tard, les personnes en charge de ce genre d'opérations marketing ne savent toujours pas correctement estimer la demande et l'engouement de leurs clients. Ou alors, il s'agit effectivement d'une tromperie dont le seul but est d'attirer les consommateurs chez eux. A méditer...

David Tavernier

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

Votre avis nous intéresse.

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

→ *info@bonasavoir.ch*

L'actu conso

Chaque jour ouvrable sur **bonasavoir.ch** → **L'enquête du jour**, nos journalistes publient un sujet original et pratique, en lien avec la consommation. Extraits de ceux qui ont fait réagir sur les réseaux sociaux.

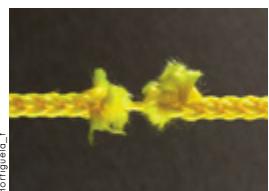


Vin par téléphone: «in vino fabulas»

Depuis plusieurs années, des escrocs basés en Belgique tentent d'arnaquer des consommateurs suisses en prétendant qu'ils leur ont commandé du vin par téléphone. Ne cédez pas aux pressions!

→ Détails dans l'actu conso du 28.9.2015

Efried f



Prolongation de garantie? Inutile!

Chez Media Markt, l'achat d'une extension de garantie ne donne pas nécessairement droit à la réparation de l'appareil si elle s'avère trop coûteuse.

→ Explications dans l'actu conso du 23.9.2015

Hortiquela f



Fiabilité de WhatsApp Web en question

Une faille a été découverte dans la version de WhatsApp destinée aux ordinateurs. Le programme est-il vraiment fiable? Quoi qu'il en soit, il vaut mieux se protéger ou opter pour d'autres solutions.

→ Le point dans l'actu conso du 14.9.2015

Maison f



Le massacre des poussins continue

Chaque année près de 2,5 millions de poussins mâles sont tués en Suisse, selon l'organisme de défense des animaux Quatre Pattes. Leur faute? Ils ne pondent pas d'œufs, et les éleveurs ne veulent pas les engranger, car ils ne conviennent pas comme poulets de chair destinés à la consommation. Y compris dans les élevages bio.

→ Les raisons dans l'actu conso du 11.9.2015

Shutterstock22 f

BON À SAVOIR



N° 11 | Dès le 4 novembre 2015

HUMIDIFICATEURS

Efficacité et hygiène à l'épreuve.

ASPIRATEURS MULTIFONCTIONS

Relèvent-ils réellement le défi?

**TOUT
COMpte
FAIT.**

N° 10 | Dès le 21 octobre 2015

FRAIS BANCAIRES

Le coût des forfaits.

VÉHICULES HYBRIDES

40 modèles à tous les prix.

Les juridiques

Chaque jour ouvrable sur **bonasavoir.ch** → **Conseils juridiques**, nos juristes sélectionnent des questions soumises par nos abonnés durant la permanence. Trois exemples représentatifs.

Bail – Petit défaut en cours de route

«Je viens d'emménager dans un petit appartement. Quelques mois plus tard et déjà le tuyau flexible de la douche s'est déchiré. D'après la régie, c'est à moi de le remplacer, à mes frais. Est-ce juste?» (29.9.2015)

Commerce – Acheter, c'est acheter

«Hier, j'ai commandé un canapé dans un magasin de meubles, payé avec ma carte de crédit. Durant la nuit, j'y ai repensé et, finalement, je souhaite renoncer à cet achat. Comment faire?» (23.9.2015)

Téléphone – Arrangement à bien plaire

«En raison d'un déplacement professionnel à l'étranger, je n'ai pas pu payer la facture de mon mobile à temps. J'ai appelé l'opérateur pour expliquer la situation, mais je n'ai pas pu faire sauter les frais de retard. Est-ce légal, puisque je n'étais pas là?» (17.9.2015)

Suivez-nous



facebook.com/mag.bonasavoir



twitter.com/mag_bonasavoir



Scannez le QR code pour nous retrouver sur bonasavoir.ch

› *La protection juridique qui ne craint aucun adversaire.*



Vainqueur du test

A BON ENTENDEUR 10/2014

› Protection juridique privée dès CHF 163.–
Maintenant online sur www.dextra.ch



Dextra – la nouvelle assurance de protection juridique, autonome et indépendante

- › A votre service pour toute question juridique, déjà avant litige
- › Protection juridique complète et claire, sans variantes ennuyeux
- › La conclusion online la plus rapide et la plus simple: www.dextra.ch


dextra
Protection juridique