

BON À SAVOIR

Service
juridique
gratuit

② 021 310 18 20

SPORT

Decathlon met la pression sur les prix
14

LAMAL

Des primes 2019 pas si douces
17

SOINS À DOMICILE

Qui choisir et à quel prix?
20

BAIL À LOYER

Déménager l'esprit libre
31

Nos tests du mois

- Thermos
- Mozzarellas
- Tondeuses à barbe
- Fers à vapeur
- Colles

Photo: S. Alvey /

TEST page 9

Thermos

Oui au chaud, non aux chocs



**JE VOUDRAIS UNE
QUALITÉ APPROUVÉE**



la bouteille

11.99

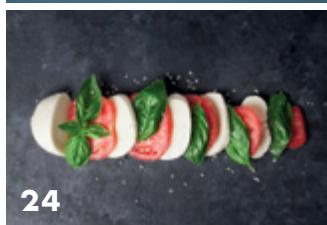
COLLECTION D'ARTAGNAN
Saint-Émilion Grand Cru AOP
13,5 % vol.
0,75 l
CHF 15.99/litre
65401



7



19



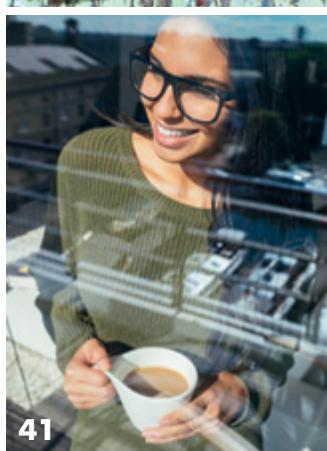
24



29



39



41

Sommaire

- 7 Assurance maladie**
La saison des courtiers douteux
- 8 Télécoms**
Les fourberies de Swisscom
- 13 Plaintes.ch**
Plus de 3700 réclamations!
- 17 Assurance maladie**
Des primes 2019 pas si douces
- 19 Dédouanement**
Futur casse-tête avec la TVA
- 20 Soins à domicile**
Qui choisir et à quel prix?
- 23 Pressing**
La doudoune qui craignait la chaleur
- 28 Alimentation**
Des œufs peuvent en cacher d'autres
- 29 Vide-dressing**
D'une pierre deux fripes
- 31 Bail à loyer**
Déménager l'esprit libre
- 32 Hôtellerie**
Booking n'aime pas les critiques
- 39 Diététique**
Epicer, c'est bon pour la santé
- 41 Choc thermique**
Fenêtre sous haute tension
- 45 Pièges**
L'automne de tous les dangers
- 47 Informatique**
Mon portable est increvable

COMPARATIFS

- 14 Sport**
Decathlon met la pression sur les prix
- 33 Caisses maladie**
Le palmarès des assurés

TESTS

- 9 Thermos**
Au chaud pendant 24 heures
- 24 Mozzarellas**
Trop de bactéries indésirables
- 26 Tondeuses à barbe**
Un seul modèle au top
- 34 Fers à vapeur**
Les chemises les font suer
- 42 Colles**
Aucun tube ne fait des miracles

EN UNE

- 9 Thermos**
Oui au chaud, non aux chocs



Popotiky/Alamy_L

MAIS ENCORE...

- 22 De qui se moque-t-on? / Chapeau!**
Conseils juridiques
- 36 Le juge a dit**
Vu pour vous / Les tests des autres
- 51 Vous avez la parole**
Post-scriptum
- 53 Post-scriptum**

Impressum**Service abonnements**

CP 240, 1001 Lausanne
④ 021 310 01 37
Fax 021 310 01 39
E-mail: abo@bonasavoir.ch

Abonnement

1 an (11x/an): 39.50 fr.
2 ans: 74.00 fr.
Vente en kiosque: 6.00 fr.

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)
Rédacteur en chef adjoint

Yves-Noël Grin (yng)

Rédaction

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

Ont collaboré à ce numéro

Lukas Bertschi
José Crespo
Marco Diener
Doris Favre
Fiami
Sou' al Hemma
Christophe Inaebnit
Hélène Kräenbühl
Thomas Lattmann
Charly Pache
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
Gery Schwager
Loïc de Siebenthal
Simon Tschopp
Tassilo
Julia Wyss

Mise en pages

Noémie Arrigo

Correction

Christiane Droz

Web et mobile

Loïc de Siebenthal

Permanence juridique

④ 021 310 18 20

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

Silvia Diaz (sd)

Sophie-Emilia Steinauer (ses)

Kim Vallon (kv)

Barbara Venditti (bv)

**Secrétariat de rédaction
et marketing**

Av. de la Rasude 2

CP 150, 1001 Lausanne

④ 021 310 01 36

Tous les jours de 8 h à 17 h

Fax 021 310 01 39

www.bonasavoir.ch

E-mail: info@bonasavoir.ch

Alessia Berjano

Lidia Brandalise

Publicité

KI Media S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

④ 021 310 18 21

cyril.anken@kimedia.ch

CP 75, 8024 Zurich

④ 044 253 83 53

anzeigen@kimedia.ch

Imprimerie

Swissprinters AG,
4800 Zofingen

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

Editeur

Editions Plus S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

Lectorat

378 000 (MACH Basic 2018-1)

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

Editorial

Hausse modérée ou vision déformée?



Dominique Vanselov

Ne boudons pas notre plaisir. La hausse des primes annoncée de l'assurance maladie pour 2019 sera la plus faible depuis dix ans. Mais qu'on ne s'y trompe pas: il s'agit toujours d'une hausse et la vraie nouveauté cette année, c'est surtout une nouvelle manière de calculer la prime moyenne, non plus sur la base d'une franchise de 300 francs, mais en tenant compte de toutes les primes versées en Suisse, y compris celles des jeunes adultes et des enfants.

Du coup, on ne s'étonnera pas que cette moyenne semble plus raisonnable. D'autant plus que ces dernières années, pour essayer de diminuer la facture, nombreux sont ceux qui ont opté pour des modèle alternatifs, avec médecin de famille ou réseau de soins par exemple, des franchises plus hautes qui permettent de réduire la note, poussant parfois certains assurés à renoncer à se faire soigner par crainte de devoir débourser d'un coup des sommes qu'ils n'ont pas.

Selon Monsieur Prix, Stefan Meierhans, la hausse des primes 2019 calculée selon l'ancien système se monte en réalité à 2,7% et non pas à 1,2%. Et elle est même plus forte dans presque tous les cantons romands. Quant aux réserves des caisses, elles n'ont pas diminué, et l'année 2018 devrait les alimenter encore alors même qu'elles dépassent le minimum légal de plus de 3 milliards de francs. Et comme les assureurs ne sont pas obligés de rembourser les primes perçues en trop lorsqu'elles dépassent les coûts, cette cagnotte continue de grossir contre toute logique, comme nous l'avons plusieurs fois dénoncé.

Les mesures prises pour faire baisser le prix des médicaments et les tarifs du Tarmed en ambulatoire sont certes louables, mais elles restent faibles. La LAMal a mal à son système et peine elle aussi à se faire soigner.

En attendant de vraies réformes, voire des mesures progressives qui permettent de contenir un temps l'augmentation des primes, comme l'initiative que défend *Bon à Savoir* «Pour une liberté d'organisation des cantons», autorisant notamment la mutualisation des réserves des assureurs, les consommateurs sont condamnés à poursuivre leur tourisme annuel entre les différentes caisses s'ils veulent éviter des hausses trop massives (*lire en page 17*).

Pour vous aider à faire le bon choix, nous avons mis à votre disposition sur notre site plusieurs outils: un calculateur pour déterminer votre franchise optimale, des réponses aux questions les plus fréquentes, des conseils et des rappels sur les différents modèles alternatifs et une lettre type pour résilier votre assurance. De plus, pour les abonnés à *Bon à Savoir*, notre Service de Premier conseil juridique répond gratuitement à vos questions!

Pierre-Yves Muller

Rédacteur en chef



CARPOSTAL VA REMBOURSER L'ARGENT PERÇU EN TROP

La Poste Suisse va rembourser plus de 205 millions de francs à la Confédération, aux cantons et aux communes à la suite du scandale causé par sa filiale CarPostal. Cette dernière touchait indûment, depuis plusieurs années, des subventions excessives pour le trafic régional des voyageurs. Ces indemnités lui permettaient de réaliser des bénéfices qu'elle transférait illégalement vers d'autres secteurs d'activité. Cet accord, signé avec l'Office fédéral des transports et la Conférence des directeurs cantonaux des transports publics, doit encore être avalisé par les cantons. Les Grisons devraient récupérer le plus d'argent (21 millions), devant le Tessin et Ar-govie (15 millions chacun). *vic*

La cabane pousse un peu le bouchon

Les alpinistes et les randonneurs sont-ils vraiment libres de consommer leur propre nourriture dans les cabanes de montagne, comme prévu par le règlement du Club Alpin Suisse (CAS)? Un lecteur lausannois en doute après une virée dans la cabane tessinoise de Cristallina. Arrivé avec son propre casse-croûte en guise de repas du soir, il a été prié de le consommer dehors. En outre, une affiche annonce qu'un droit de bouchon de 10 fr. est imputé aux bouteilles de vin montées par les hôtes. «Il n'existe aucune obligation de consommer dans les cabanes. Par conséquent, les clients ont le droit de manger et de boire à l'intérieur ce qu'ils ont apporté», nous a confirmé le porte-parole du CAS, qui indique que le gardien et la section qui gèrent le bâtiment seront rendus attentifs au respect du règlement. En revanche, comme l'utilisation de la cuisine est rarement autorisée en présence du gardien, les hôtes qui paient la nuitée sans la demi-pension doivent se débrouiller. De plus, le règlement semble largement soumis à interprétation: la facturation des bouteilles de vin des visiteurs ne semble pas choquer l'association, qui la considère comme une taxe d'utilisation du réfectoire. *vic*

Montera, montera pas?

Irrité que le facteur ne soit pas monté à l'étage remettre un envoi recommandé à sa maman de 83 ans qui souffre d'une forte perte de mobilité, Alexandre Acovic de Lonay (VD) a écrit une lettre courroulée à La Poste. «Ils m'ont répondu l'avoir, en conséquence, inscrite sur une liste de personnes auxquelles les recommandés sont apportés», révèle notre lecteur. Ce dernier s'indigne toutefois d'un manque de transparence du géant jaune sur cette possibilité.

Selon Nathalie Dérobert Fellay, porte-parole, cette «pratique répandue» est en fait offerte à bien plaisir, les conditions générales de l'entreprise prévoyant une livraison à l'entrée des bâtiments. Les personnes à mobilité réduite, handicapées ou invalides peuvent en faire la demande à leur facteur ou au Service clientèle, mais rien ne garantit que leur voeu sera exaucé. Tout dépendra des disponibilités du facteur, précise Nathalie Dérobert Fellay. La prestation est gratuite et aucune attestation de l'handicap n'est demandée. *seb*

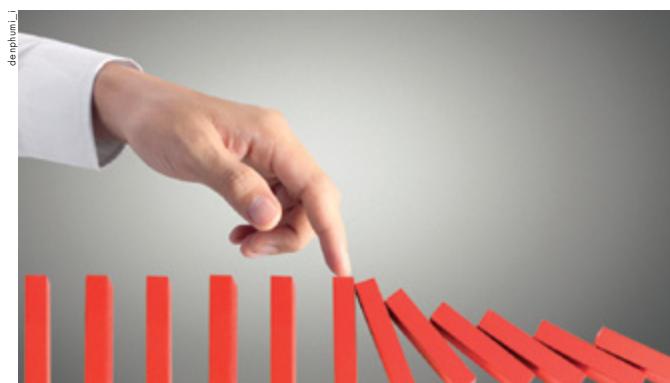
L'INSÉMINATION ARTIFICIELLE RESTE DIFFICILE

Un taux de réussite allant jusqu'à 65%: c'est ce que promettent les cliniques suisses d'insémination artificielle. Mais les chiffres de l'Office fédéral de la statistique dépeignent une réalité très différente, puisque seulement 20% des traitements aboutissent à une naissance. Ce désaccord s'explique par la méthode de calcul. Les cliniques prennent en compte le nombre de grossesses par patiente, tandis que l'Office fédéral considère le taux de réussite par cycle de traitement. Autrement dit, plusieurs traitements sont souvent nécessaires pour avoir un enfant. *frauensicht / vic*



L'effet domino de la rente AVS

La rente AVS / AI minimale augmentera de 10 fr. dès le 1^{er} janvier 2019 pour s'adapter à l'évolution des salaires et des prix. Elle passera à 1185 fr. par mois. Le montant maximal renchérit de 20 fr. et s'élèvera à 2370 fr. En Suisse, la rente AVS est la briques Lego de tout notre système de prévoyance, si bien que cette hausse a des répercussions sur tous les chiffres clés. Le seuil d'entrée au 2^e pilier sera ainsi de 21 330 fr. par an. Quant à la déduction fiscale maximale autorisée dans le 3^e pilier lié pour les salariés, elle passe à 6826 fr. par an. Les indépendants qui ne sont pas affiliés à une caisse de pension peuvent, eux, cotiser jusqu'à 34 128 fr. *chr*





**Le meilleur pain, on le
trouve chez le boulanger.
C'est-à-dire chez nous.**

Sanda M., propriétaire de Migros

Migros appartient à tout le monde.

C'est pourquoi l'artisanat traditionnel reste une valeur essentielle dans nos boulangeries: plusieurs fois par jour dans nos magasins, 900 boulangers pétrissent une pâte composée d'ingrédients de qualité supérieure et préparent un pain d'une fraîcheur exceptionnelle. Et ça se remarque à la saveur.

migros.ch/pain

MIGROS

ASSURANCE MALADIE

Plusieurs lecteurs de *Bon à Savoir* ont été démarchés par des intermédiaires qui n'étaient pas inscrits dans le registre de la Finma. Dans certains cas, c'est illégal!

Vincent Cherpillod



elle n'a pas répondu à nos messages et ne nous a donc pas précisé son statut actuel. Or, cette question n'a rien d'anodin, car ses courtiers risquent jusqu'à trois ans de prison en cas d'infraction à l'obligation de s'inscrire au registre, nous a indiqué la Finma.

ILLÉGAL?

LES CAISSES S'EN FICHENT!

Prévue pour protéger les assurés contre les abus – notamment ceux des intermédiaires d'assurance –, la loi qui est à l'origine de la création de ce registre (la LSA) ne remplit pas son rôle. Dans les faits, les consommateurs n'ont souvent aucun moyen de vérifier si le courtier auquel ils ont affaire a l'obligation ou non d'être enregistré. Ils sont même les dindons de la farce, car les éventuels contrats qu'ils signeraient sur proposition d'un courtier en infraction avec cette loi resteraient valables. C'est du moins l'avis du médiateur de l'assurance maladie... et même d'Helsana et de Visana, qui nous ont confirmé sans ambiguïté qu'elles n'annulent pas de tels contrats!

L'aventure s'est finalement bien terminée pour nos trois lecteurs, car tant le Groupe Mutuel qu'Helsana et Visana ont accepté de ne pas donner suite aux contrats signés. Helsana s'est d'ailleurs engagée à ne plus travailler qu'avec des courtiers inscrits dans le registre, mais d'ici au 31 décembre 2018, soit dix ans après l'entrée en vigueur de la LSA...

La chasse aux courtiers douteux est ouverte

L'automne n'est pas seulement la saison des feuilles mortes. C'est aussi celle des flyers de sociétés de courtage qui fleurissent dans les boîtes aux lettres, avec leurs promesses de primes miraculeusement basses... Ou encore celle des coups de fil de bienfaiteurs qui disent vouloir vérifier que votre caisse maladie ne vous tond pas trop ras (*lire aussi nos avertissements page 45*).

Ainsi, ces dernières semaines, deux de nos lecteurs ont reçu la visite à domicile de courtiers leur proposant de changer d'assurance. Un troisième s'est arrêté devant un stand de la caisse maladie Assura installé dans le Centre commercial de Signy (VD). Un point commun à leurs histoires: elles se sont mal terminées, car tous les trois nous ont écrit pour se plaindre d'avoir été mal informés et de s'être sentis trompés à un moment ou à un autre de l'entretien.

INTERMÉDIAIRE FANTÔME?

Un point en particulier a retenu notre attention: dans deux cas sur trois, les sociétés pour lesquelles ces courtiers ont annoncé travailler – Assur&Moi et APPH consulting – n'étaient pas inscrites dans le registre des intermédiaires d'assurance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (Finma), alors que cette inscription est obligatoire. Pour le consommateur, la présence de l'entreprise dans ce registre est une indication qu'il a, face à lui,

une personne sûrement formée et couverte par une assurance RC professionnelle.

Les courtiers peuvent échapper à cette inscription à une condition: être liés à un assureur en particulier (éventuellement deux); autrement dit, travailler spécifiquement pour lui. Ce cas de figure n'est pas exceptionnel. Ainsi, selon nos confrères du magazine alémanique *Ktipp*, les caisses maladie auraient versé 33 millions de francs à ces intermédiaires en 2016 pour se chiper des clients parmi! Dans ce cas de figure, nous a cependant précisé la Finma, le courtier doit indiquer à son interlocuteur, lors du premier contact, ses liens contractuels avec la ou les

entreprises d'assurance pour lesquelles il travaille.

PAS DISPENSÉE DE S'INSCRIRE

Si Visana nous a confirmé qu'APPH consulting était bien un intermédiaire lié à elle, tel n'est pas le cas pour Assur&Moi avec Helsana: «Nous avons bien un contrat avec elle, mais cette société n'est pas liée à nous. Ses intermédiaires ne sont donc pas dispensés de s'inscrire au registre de la Finma», nous a répondu le porte-parole de la caisse maladie. L'autre assureur vers lequel son courtier a dirigé l'une de nos lectrices, Groupe Mutuel, nous a indiqué qu'une telle convention était «signée, mais en cours d'enregistrement». Quant à Assur&Moi,

Conseils

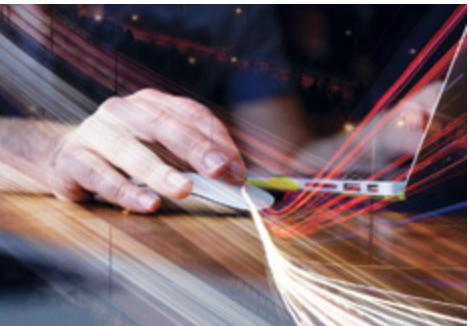
Ne vous faites pas gruger!

Voici les principaux pièges à éviter pour ne pas se retrouver assuré contre sa volonté.

- A moins d'avoir fermement décidé de changer d'assurance et de vouloir confier cette tâche à un intermédiaire, n'acceptez pas la visite à domicile d'un courtier. Il est souvent difficile ou gênant de refuser des offres lorsqu'on se retrouve face à une personne bien formée pour la vente.
- Si vous recevez malgré tout une telle visite, demandez immédiatement au courtier son numéro de registre (cinq chiffres) auprès de la Finma. Vous pouvez alors vérifier qu'il est en règle en entrant ce numéro sur le site internet de l'instance (www.finma.ch → Autorisation → Intermédiaires d'assurance → Recherche dans le registre). S'il n'en possède pas, demandez-lui à quel assureur précisément il est lié. Sans réponse, congédiez-le.
- Accordez-vous systématiquement un délai de réflexion de quelques jours et ne signez jamais rien immédiatement. En matière de contrat d'assurance, en effet, il n'existe aucun délai de rétractation. Si vous changez d'avis, même une heure après avoir signé, c'est déjà trop tard!
- Prenez garde aux documents intitulés «Proposition d'assurance»: dans le jargon du métier, il ne s'agit pas d'une proposition au sens auquel on l'entend habituellement, mais bel et bien d'un contrat! Dès que vous le signez, vous vous engagez. Attention: dans certains cas, cette proposition d'assurance est englobée dans le procès-verbal d'entretien.

Les fourberies de Swisscom

TÉLÉCOMS L'opérateur a augmenté le débit de ses abonnements internet/TV. Le hic, c'est que les clients des offres inOne home S et Vivo XS paient davantage s'ils ne dénoncent pas ce réajustement! *Yves-Noël Grin*



UN FORCING DÉSAGRÉABLE

C'est à la mi-août, au beau milieu de la pause estivale, que le géant bleu a choisi de réajuster ses offres internet/téléphonie/TV. Dans une lettre adressée à ses abonnés, l'opérateur met en évidence un flux internet à la hausse grâce à «l'extension du réseau haut débit en Suisse». Pour les détenteurs d'un contrat *inOne home* ou *Vivo XS*, mieux vaut lire la missive dans ses moindres détails: «En octobre et en novembre, vous surferez plus vite sans frais supplémentaires. A partir du 1^{er} décembre 2018, vous ne paierez que 6 fr. supplémentaires/mois pour un abonnement plus performant.»

Et celles et ceux qui ne veulent pas d'un débit supérieur? L'opérateur précise qu'ils doivent le signaler jusqu'au 25 novembre. Faute de quoi, ils paieront 6 fr. de

plus chaque mois sans avoir rien demandé... Pour notre Service juridique, il s'agit d'une pratique déloyale au sens de la loi. Car un changement contractuel doit se traduire par une validation active du consommateur. La technique pernicieuse du «qui ne dit mot consent» n'est pas acceptable.

INSPIRATION SUNRISE

Ce procédé critique, d'autres l'ont déjà tenté. Il s'agit même d'un copier-coller de ce que nous avions dénoncé en octobre 2016 chez Sunrise: là aussi, une soudaine augmentation de la vitesse de surf d'*Internet Start* était offerte les deux premiers mois, puis facturée 5 fr. si les clients ne s'y opposaient pas. L'opérateur avait admis que la méthode était discutable et s'était montré souple avec ses

abonnés qui ne s'étaient pas manifestés dans les délais.

Interrogé sur sa politique de forcing, Swisscom estime que «beaucoup de clients souhaitent une plus grande vitesse et sont également prêts à payer légèrement plus pour ceci». Et sa porte-parole Alicia Richon d'ajouter que les personnes concernées ont été informées plusieurs mois à l'avance avec la possibilité de conserver leur contrat actuel si elles le désirent. Swisscom se dit néanmoins prêt à être flexible avec les clients qui n'auraient pas pu faire le choix de garder leur abonnement actuel dans les délais (25 novembre 2018).

On encourage donc les lecteurs à signaler à notre rédaction d'éventuels problèmes sur ce point par courrier ou par e-mail à info@bonasavoir.ch.

Daniel Vuadens est furax. Et la pluie de courriers que *Bon à Savoir* a reçus montre que son exaspération est partagée par beaucoup. «L'abonné ne demande rien, on lui annonce une augmentation du débit avec, ensuite, une hausse automatique du prix de son abonnement de 5 fr. s'il n'intervient pas. Je trouve ces méthodes scandaleuses!»

Publicité

Le Programme Bâtiments



**Assainissez votre maison.
Et économisez de l'énergie et de l'argent.**

Le Programme Bâtiments soutient financièrement les rénovations énergétiques.

www.leprogrammebatiments.ch

Au chaud pendant 24 heures

BOUTEILLES ISOTHERMES

Fabriqués en acier inoxydable, les modèles actuels sont plus étanches et isolants que leurs prédecesseurs. Ils n'en restent pas moins peu résistants aux chutes.

Julia Wyss / sh



Une bouteille isotherme, plus communément appelée «thermos», ne devrait pas couler et est censée conserver la température de son contenant durant plusieurs heures. Est-ce bien le cas? Pour le savoir, nous avons confié dix modèles à un laboratoire spécialisé. L'examen a porté sur des produits vendus entre 10 fr. et 40 fr. Les experts ont d'abord évalué la capacité d'isolation et l'étanchéité des contenants. Ils se sont ensuite intéressés à leur maniabilité ainsi qu'à leur résistance aux chutes (*lire «Critères du test»*).

LEUR ÉTANCHÉITÉ EST BONNE
Nul besoin de dépenser des for-

tunes pour avoir un bon thermos. La preuve avec le *Volym* d'Ikea (9.95 fr.) qui ressort vainqueur du test. L'eau à 95 degrés qu'il contenait n'est descendue qu'à 86 degrés après six heures, puis à 64 degrés après 24 heures.

Ce produit s'en est tout aussi bien tiré lors du test pratique. Pour cela, le laboratoire l'a rempli d'eau à 80 degrés, puis l'a ouvert après trois, six et vingt-quatre heures, pour vider chaque fois un décilitre. Au terme de l'expérience, la température de l'eau était encore d'environ 49 degrés.

Le modèle de Migros Cucina & Tavola a aussi reçu la meilleure note pour ce qui est de l'isolation.

Suite page 10

Conseils pratiques

Le thermos malin

Voici quelques astuces pour utiliser judicieusement sa bouteille isotherme.

Sélection A l'achat, trois éléments doivent être pris en considération. Primo, le poids, pour celles et ceux qui aiment chasser les kilos superflus dans leur sac de randonnée. Secundo, la taille qui demande réflexion: il est parfois plus pertinent d'opter pour deux petites bouteilles qu'une grande. Tertio, le diamètre ne doit pas être trop grand pour optimiser la prise en main.

Préparation Préchauffer la bouteille en la remplissant d'eau chaude permet d'éviter que le métal n'absorbe ensuite la chaleur de la boisson. Idem pour les préparations froides, veillez à d'abord refroidir le thermos. Attention, certains liquides se conservent moins bien: le lait et les aliments pour bébés peuvent rapidement tourner.

Entretien Laver la bouteille à la main, avec de l'eau tiède et du savon. Si nécessaire, utiliser une brosse souple. Les taches plus tenaces peuvent être éliminées à l'aide d'un produit vaisselle ou d'un nettoyant pour prothèses dentaires. Ce dernier est connu pour faire disparaître en douceur saleté et odeurs. Rincer abondamment, puis essuyer l'extérieur avec un chiffon humide.

Conservation Avant de ranger un thermos, bien le laisser sécher et ne pas le refermer.

A l'inverse, celui de Landi a fait pale figure. Après 24 heures, l'eau qu'il contenait ne faisait plus que 39 degrés.

La plupart des articles se sont révélés entièrement étanches, même une fois retournés. Seule exception, la marque Tatonka: il n'a fallu que peu de temps pour que le bouchon des deux modèles testés lâche et que l'eau se répande. Rien de plus désagréable que de retrouver une mare de thé ou de café au fond de son sac. C'est d'ailleurs le produit qui a obtenu la plus mauvaise note finale. L'un des deux modèles de la marque Migros Cucina & Tavola a aussi laissé de l'eau s'échapper.

QUELQUES FAIBLESSES ÉPINÉES

Pour ce qui est du maniement, plusieurs défauts mineurs ont été constatés :

- Le *Hot & Cold* de Sigg a une ouverture très étroite. On voit à peine lorsqu'il est plein. Il faut également être prudent lorsqu'on se sert tout en laissant le bouchon. Légèrement ouvert, il ne laisse qu'un filet s'écouler. Et, lorsqu'on veut le dévisser davantage, il tombe rapidement. Le modèle d'Ikea a le même défaut.

- Le liquide s'écoule violemment du Primus.

- Le bouchon du *Hot & Cold Stuff* de Tatonka supporte mal lorsqu'on le visse fermement.

- Le thermos de Landi a peu d'adhérence sur les surfaces lisses.

- Le *Senator* d'Emsa se lave difficilement à la main, car certains endroits sont inaccessibles. Idem pour les modèles de Landi, Cucina & Tavola ainsi que de Trevolution.

Selon les fabricants, seule la moitié des produits testés supporte le lave-vaisselle. Le laboratoire n'a pas fait de différence et a passé tous les modèles à la machine. Etonnamment, ceux de Coop, Cucina & Tavola ainsi que Sigg ont bien résisté aux différents cycles de lavage, alors que leurs producteurs conseillent d'éviter le lave-vaisselle. En revanche, mieux vaut suivre les recommandations et laver à la main les thermos de Landi, Primus, Ikea et Tatonka.

Arrivent enfin les résultats du test de résistance aux chutes. Les modèles qui se sont retrouvés endommagés ou qui ont perdu du liquide ont été dévalués. En réalité, aucun ne s'est avéré très résistant aux chocs. A ce jeu-là,

c'est le *Hot & Cold* de Sigg qui s'en sort le mieux. Mais tous ont fini l'épreuve avec des bosses, des griffures, voire des bouchons cassés ou des fonds déformés. Malgré cela, la majorité des thermos est restée étanche. Seuls les modèles de Coop, Trevolution et Landi ont perdu quelques gouttes au moment de l'impact.

CAPACITÉ SURÉVALUÉE

Le laboratoire a également vérifié si la contenance réelle des bouteilles collait avec celle qui est déclarée sur l'emballage. On constate que l'immense majorité des marques sont un brin optimistes, à l'exception de Cucina & Tavola et de Sigg. Dernier sur ce point, le Tatonka a une capacité réelle de 0,67 litre, au lieu du 0,75 litre promis, soit 11% de moins.

En réaction à nos résultats, Coop et Ikea affirment qu'ils vont vérifier les résultats du test de résistance aux chutes. Landi annonce que le modèle en question va être remplacé par un nouveau produit, plus performant pour ce qui est de l'isolation. De son côté, Tatonka se dit déçue des mauvais résultats du *Hot & Cold Stuff* et entend l'améliorer.



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	IKEA	COOP	THERMOS	TREVOLUTION	CUCINA & TAVOLA
Désignation	Volym	Galaxy	Light & Compact	Bouteille isolante	Thermos
Acheté chez	Ikea	Coop	campz.ch	SportXX	Migros
Prix payé	9.95 fr.	22.95 fr.	39.90 fr.	27.90 fr.	19.95 fr.
Contenu indiqué et contenu réel	1.0 l / 0.97 l	1.0 l / 0.95 l	0.75 l / 0.72 l	1.0 l / 0.92 l	0.9 l / 0.94 l
Poids	605 g	566 g	481 g	665 g	532 g
1. Isolation	50%⁽¹⁾	5.8	5.4	5.6	6.0
2. Etanchéité	25%⁽¹⁾	6.0	6.0	6.0	4.3
3. Maniabilité	15%⁽¹⁾	5.1	5.0	4.9	4.8
4. Solidité	10%⁽¹⁾	4.1	4.7	5.4	5.5

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



5.6 ☺☺☺	5.6 ☺☺☺	5.5 ☺☺☺	5.4 ☺☺	5.3 ☺☺
---------	---------	---------	--------	--------

«Nul besoin de dépenser des fortunes pour avoir un bon thermos.»

En détail

Critères du test

Nous avons confié au Laboratoire SLG à Hartmannsdorf (D) dix bouteilles isothermes. Les experts ont analysé l'isolation, l'étanchéité, la maniabilité et la solidité de chaque produit.

1. Isolation

Les experts ont d'abord préchauffé les thermos pendant cinq minutes. Ils les ont ensuite remplis d'eau à 95 degrés, eau dont ils ont mesuré la température après six heures et après vingt-quatre heures. Lors d'une deuxième épreuve, ils ont utilisé de l'eau chauffée à 80 degrés. Ils ont ouvert les thermos après trois, six et vingt-quatre heures, pour vider chaque fois un déclitre. Ils ont mesuré la température finale après vingt-quatre heures.

2. Etanchéité

Les thermos ont été remplis d'eau, puis retournés. Les experts ont alors traqué la moindre fuite. Puis ils ont réitéré l'expérience après avoir vissé, puis dévissé 150 fois le bouchon et 300 fois le bec verseur.

3. Maniabilité

Sont-ils faciles à ouvrir, à fermer, à remplir et à vider? Ont-ils tendance à glisser ou à basculer lorsque le sol est légèrement incliné? Sont-ils facilement lavables à la main?

4. Solidité

Les experts ont analysé les finitions de chaque modèle. Ils ont également évalué l'état du bouchon et du bec verseur après les avoir vissés puis dévissés 150 fois, respectivement 300 fois. Ils ont rempli les thermos, puis les ont laissé tomber trois fois d'une hauteur de 80 cm sur un sol dur. Ils ont ensuite relevé les éventuelles traces, griffures ou bosses et ont vérifié si l'épreuve n'avait pas mis à mal leur étanchéité. Enfin, ils ont testé leur résistance au lave-vaisselle.



Hippeck / f



EMSA	SIGG	PRIMUS	LANDI	TATONKA
Bouteille isolante Senator	Hot & Cold	Vacuum Bottle Keep Cold/Hot	Carafe Thermos Inox	Hot & Cold Stuff
Manor 38.90 fr. 0.71 / 0.66 l 496 g	Coop City 39.95 fr. 0.75 l / 0.75 l 619 g	bergzeit.ch 24.70 fr. 0.75 l / 0.73 l 467 g	Landi 9.90 fr. 1.0 l / 0.92 l 553 g	bergzeit.ch 27.45 fr. 0.75 l / 0.67 l 436 g
4.9 6.0 5.0 4.7	4.9 6.0 4.7 5.4	4.9 6.0 4.9 4.5	4.3 6.0 4.7 3.9	5.0 1.0 4.9 4.4
5.2 ++	5.2 ++	5.1 ++	4.7 +	3.9 -

Dominique Schütz

Notre engagement pour vous assurer une aide rapide.



Si vous avez besoin de notre assistance hors de Suisse, faites confiance à notre protection complète à l'étranger avec centrale d'appels d'urgence 24h/24 : transport, frais de sauvetage, traitement ambulatoire et stationnaire ou rapatriement en Suisse. helsana.ch/étranger

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

Helsana
Engagée pour la vie.

Plus de 3700 plaintes en trois ans!

PLAINTES.CH La plateforme gratuite lancée par *Bon à Savoir* souffle ses trois bougies. Depuis sa création, plus de 100 réclamations ont été déposées chaque mois. Les avis d'utilisateurs montrent que les Services clientèle de certaines entreprises ont encore de gros progrès à faire. *Sébastien Sautebin*

Le chiffre est éloquent: durant le seul mois d'août 2018, pas moins de 139 réclamations ont été transmises aux entreprises helvétiques par le biais de notre site **plaintes.ch** et sa version alémanique **reklamation.ch**. Depuis sa création, il y a trois ans, les internautes ont déposé un total de plus de 3700 plaintes! Cela démontre à quel point notre plateforme gratuite répond à une attente réelle.

Pour les consommateurs qui ne la connaissent pas encore, rappelons qu'elle permet de faire part de votre désaccord ou d'un litige à une entreprise (*lire encadré*). Le site publie les doléances des clients et les réactions des sociétés concernées. Il regroupe aussi dans un «baromètre des plaintes», les appréciations des consommateurs sur les réponses qu'ils ont reçues. Objectif: encourager, par la transparence, la qualité des Services clientèles, et permettre de faire un choix éclairé de prestataires.

DE GROS ÉCARTS

Notre baromètre révèle d'ailleurs d'importants écarts entre les sociétés. Un exemple: onze clients ont évalué l'attitude de conrad.ch. face à leurs doléances. Neuf d'entre eux se disent satisfaits (82%) et deux seulement (18%) ne l'ont pas été.

Le bilan est souvent moins brillant parmi les enseignes connues. Et, s'il faut reconnaître que certaines revendications paraissent difficiles à satisfaire, il existe tout de même souvent un net potentiel d'amélioration. Migros, par exemple, affiche un taux de satisfaction peu glorieux de 29% et son grand rival Coop ne fait guère mieux avec 33%. Les deux géants devraient peut-être s'inspirer du hard discounter Aldi, qui recueille 62% d'évaluations positives. Et, puisqu'on parle des grandes entreprises, on notera également le score pour le moins poussif de La Poste avec 27% seulement de satis-

faction. Les CFF s'en tirent un poil mieux (39%).

TRISTE RECORD POUR SALT

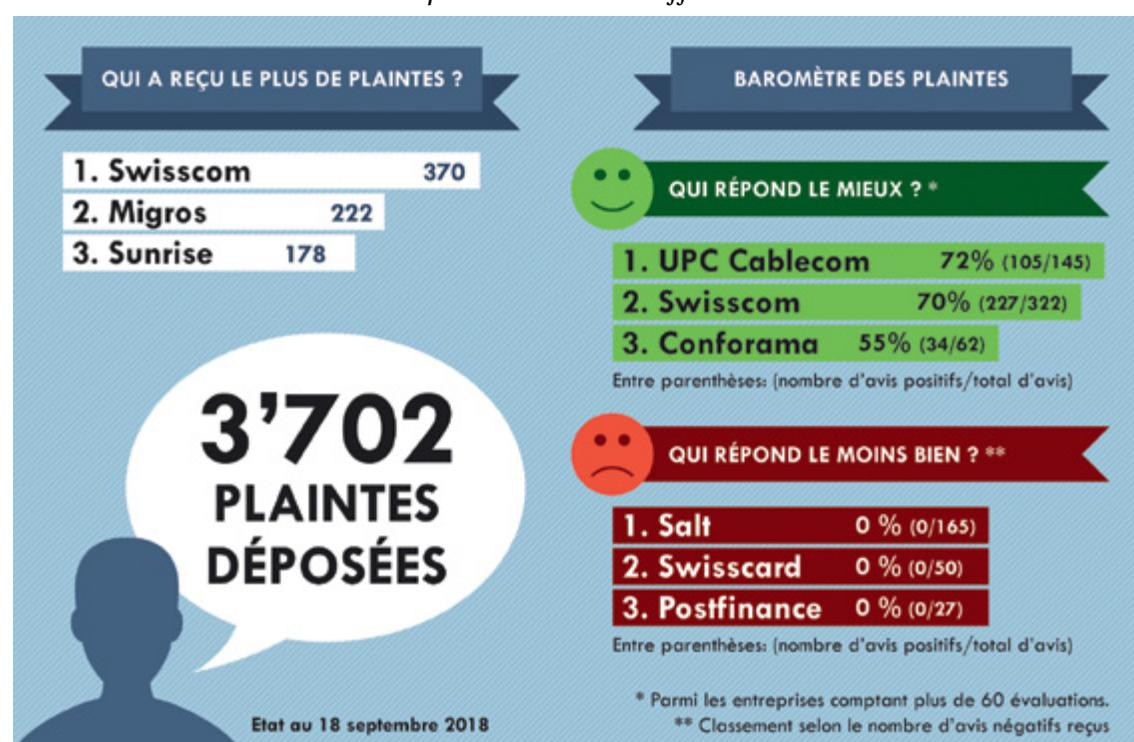
Du côté des opérateurs de télécommunications, les résultats sont contrastés. On saluera la belle performance d'UPC qui affiche pas moins de 72% de retours favorables. Swisscom, qui est la société la plus sollicitée de notre site,

enregistre aussi un joli score positif (70%). Sunrise est en retrait et contente 48% des évaluateurs.

Reste Salt, qui détient le triste record, toutes catégories confondues, de 165 évaluations négatives (100%). La raison? Comme d'autres entreprises, l'opérateur a tout simplement décidé de ne pas répondre aux doléances qui lui sont adressées par le biais de

notre site, préférant l'opacité à la transparence. *Bon à Savoir* suggère aux internautes de continuer d'envoyer leurs doléances à l'opérateur via notre site, afin qu'il joue enfin le jeu de la transparence, tout en s'adressant aussi directement à son Service clientèle. N'hésitez pas non plus à écrire à *Bon à Savoir* pour faire part de votre problème.

plaintes.ch en chiffres



Loic de Siebenhaar

Mode d'emploi

La plateforme vous attend!

S'inscrire et déposer une réclamation, c'est facile et gratuit.

1. Aller sur [plaintes.ch](#), puis sur «Créer un compte» dans la rubrique «Nouvelle plainte».
2. Remplir le formulaire et cliquer sur «Enregistrer».
3. Activer son compte en ouvrant sur le lien reçu par courriel.
4. Se connecter avec ses identifiants et aller sur «Nouvelle plainte».
5. Remplir sa plainte en fournissant toutes les précisions nécessaires. Le champ «Informations confidentielles» vous permet, si vous le souhaitez, de transmettre des informations qui ne seront visibles que par la société concernée et l'administrateur du site. Cliquer sur «Envoyer», et le tour est joué.

Decathlon met la pression

ARTICLES DE SPORT Notre comparatif montre que Decathlon a des prix plus attractifs que les autres enseignes, surtout pour les chaussures de sport. *Marco Diener / chp*

L'arrivée d'Aldi et de Lidl, sur le marché de la grande distribution, a fait chuter les prix chez Migros et Coop. C'est ce que nos collègues du magazine allemand *Ktipp* ont récemment confirmé en comparant les prix de près de 300 produits. Même Migros et Coop ont admis que la concurrence des deux discounters allemands était profitable aux consommateurs.

Le même phénomène pourrait bien se produire pour les articles de sport. Depuis près de deux ans, le spécialiste français Decathlon est parti à la conquête du marché suisse avec son magasin en ligne. Dans l'intervalle, deux succursales ont été inaugurées en Suisse romande, l'une à Marin (NE) et l'autre à Meyrin (GE). Et le géant français compte bien ne pas s'arrêter en si bon chemin, puisqu'il a repris les 23 magasins d'Athleticum.

DES ÉCARTS IMPORTANTS

Aussi, nous avons examiné les

prix de Decathlon en France et en Suisse pour les confronter à ceux de deux grandes enseignes: Ochsner et SportXX. Sur la base de ce comparatif, voici les conclusions que l'on peut tirer.

→ Sur quatorze produits de marque, onze étaient moins chers chez Decathlon France (*voir tableau ci-dessous*). Pour le reste, Decathlon a pris l'avantage à deux reprises et Ochsner une seule fois.

→ Les différences de prix sont parfois minimes, mais elles peuvent aussi être abyssales. Les chaussures Asics *Cumulus 19* (pour femmes) et *GT-2000 6* (pour hommes) sont vendues 82.60 chez Decathlon France, alors qu'elles valent plus du double chez Ochsner et SportXX.

→ Decathlon Suisse propose les mêmes chaussures Asics pour 135 fr. C'est moins cher que la concurrence, mais 63% plus élevé qu'en France.

DECATHLON CH

135 fr.



DECATHLON F

82.60 fr.

Comparatif de prix des produits de marque

MARQUE	MODÈLE	PRODUIT	DECATHLON F	DECATHLON CH	OCHSNER	SPORTXX
Adidas	Copa Mundial	Chaussures de football	106.20 fr.	119.90 fr.	169.90 fr.	169.00 fr.
Adidas	Adilette	Savates	29.50 fr.	27.00 fr. ⁽¹⁾	29.90 fr.	29.90 fr.
Asics	Cumulus 19, femme	Chaussures de course	82.60 fr.	135.00 fr.	79.90 fr. ⁽¹⁾	189.00 fr.
Asics	GT-2000 6	Chaussures de course	82.60 fr.	135.00 fr.	179.90 fr.	189.00 fr.
Garmin	Forerunner 235	Montre GPS	271.40 fr.	310.00 fr.	339.00 fr.	319.00 fr.
Nike	Air Zoom Vapor 10	Chaussures de tennis	147.50 fr.	169.90 fr.	179.90 fr.	179.00 fr.
Nike	Straight Court Pure	Jupe de tennis	28.30 fr. ⁽¹⁾	46.90 fr.	49.90 fr.	49.90 fr.
Polar	M 430	Montre GPS	212.40 fr.	240.00 fr.	269.00 fr.	249.00 fr.
Polar	H 10	Cardiofréquencemètre	106.20 fr.	94.90 fr.	—	109.00 fr.
Salomon	Speedcross 4	Chaussures de course à pied	135.70 fr.	144.90 fr.	154.90 fr.	155.00 fr.
Salomon	X Ultra 3 GTX	Chaussures de trekking	94.40 fr. ⁽¹⁾	105.00 fr. ⁽¹⁾	174.90 fr.	179.00 fr.
Shimano	MT5	Chaussures de vélo	56.65 fr. ⁽¹⁾	—	—	139.00 fr.
Shimano	PD-R550	Pédale de vélo de course	59.00 fr.	—	—	84.90 fr.
Speedo	Futura Biofuse Flexiseal	Lunettes de natation	25.95 fr.	27.90 fr.	29.90 fr.	29.90 fr.

sur les prix

**OCHSNER
SPORT**

179.90 fr.



**SPORTXX
MIGROS**

189 fr.

Marques propres à Decathlon

MARQUE	MODÈLE	TYPE DE PRODUIT	DECATHLON FRANCE	DECATHLON SUISSE
Aptonia	Trifonction SD, Femme	Combinaison de triathlon	35.40 fr.	40.00 fr.
B'Twin	3 pièces, jaune	Démonte-pneu	3.40 fr.	3.90 fr.
B'Twin	Ultra 920 AF	Vélo de course	1 652.00 fr.	1 880.00 fr.
B'Twin	28 pouces, 18 à 25 mm	Chambres à air pour vélos de course	3.40 fr.	3.90 fr.
Kipsta	Feutre, jaune	Ballon de football en salle	17.70 fr.	19.90 fr.
Nabaiji	Vega, noir	Maillot de bain	17.70 fr.	19.90 fr.
Quechua	Arpenaz 10	Sac à dos	3.55 fr.	3.50 fr.
Quechua	Air seconds Family 6.3 XL	Tente	708.00 fr.	700.00 fr.
Rockrider	XC 900 27,5"	VTT	1 888.00 fr.	1 870.00 fr.
Tribord	Bidon, 30 l	Tonneau pour bateau gonflable	35.40 fr.	38.90 fr.
Wed'ze	Stream 500	Casque ski enfant	47.20 fr.	33.90 fr. ⁽¹⁾

PLUS CHER QU'EN FRANCE

Dans un entretien accordé à la *Sonntagszeitung*, le patron de Decathlon Suisse, Christian Ollier, déclarait pourtant: «Nous essayons d'harmoniser au maximum les prix de part et d'autre de la frontière.» Et de glisser que la marge bénéficiaire du groupe serait ainsi plus faible en Suisse, en raison du niveau des loyers et des salaires.

Nous avons donc demandé au géant français comment il expliquait les écarts que nous avons relevés entre ses filiales suisses et françaises. «Nous essayons d'aligner nos prix entre les deux pays pour empêcher le tourisme d'achat, explique Nathalie Herrera, porte-parole de Decathlon. Mais il faut également tenir compte de facteurs régionaux, comme les prix pratiqués par la concurrence, le taux de change et la TVA.» Argument en partie boiteux, puisque la TVA a un taux sensiblement plus faible (7,7%) en Suisse qu'en France (20%)...

Si Decathlon est moins attractif en Suisse qu'en France pour les articles de marque, il reste néanmoins plus avantageux que les enseignes helvétiques SportXX et Ochsner. Les différences sont particulièrement marquées pour les chaussures. Sur ces marques propres comme B'Twin, ou Que-

chua, le géant français est globalement plus cher sur le sol helvétique ainsi que l'illustre notre comparatif (*voir tableau ci-dessous*). Sept des onze produits que nous avons confrontés sont entre 12% et 15% plus onéreux. Trois autres articles étaient un poil plus avantageux (environ 1%), alors que le casque de ski Wed'ze Stream 500 était nettement meilleur marché dans notre pays en raison d'une action ponctuelle.

MOINS CHER SUR LE WEB!

Un point sur lequel le consommateur doit être attentif, c'est le manque d'uniformité tarifaire chez Decathlon. En effet, l'enseigne ne vend pas nécessairement les articles de marque au même prix sur son site web qu'en magasin. Et les différences peuvent être significatives: les chaussures de trekking Salomon X Ultra 3 GTX étaient affichées 169.90 fr. dans la succursale de Marin (NE), alors qu'elles sont vendue 105 fr. sur decathlon.ch! Lors de nos relevés, quatre produits étaient plus chers en terres neuchâteloises que sur internet et un objet était, a contrario, plus attractif. «Chaque magasin a la liberté de fixer ses prix en fonction de l'offre ou de la saison», explique Nathalie Herrera.



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

Fielmann vous donne la garantie du prix le plus bas.

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

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

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

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

Lunettes complètes modernes

avec verres unifocaux,
3 ans de garantie.

47.50 CHF

www.fielmann.com

fielmann

Une hausse des primes modérée mais pas moins aberrante

ASSURANCE MALADIE La douce augmentation des primes pour 2019 est a priori réjouissante. Mais l'enthousiasme est de courte durée lorsqu'on prend le temps de disséquer les chiffres. *Yves-Noël Grin*

Une hausse moyenne de 1,2% des primes d'assurance maladie pour 2019. Les plus optimistes – ou naïfs – ont applaudi cette annonce qui tranche avec les douloureuses augmentations des années passées. Pourtant, avant même de se pencher sur la situation financière du système de santé, la première désillusion tombe: l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a changé sa manière de calculer.

COMPARAISON FAUSSÉE

L'ancienne méthode se basait sur la prime standard, soit celle que paie un adulte avec une franchise à 300 fr. La nouvelle mouture établit une prime moyenne en tenant compte des classes d'âge, des franchises à option et des différents modèles. Ce réajustement permet ainsi d'avoir un meilleur reflet de

la réalité. Mais il fausse la comparaison avec les années précédentes. Or, en s'appuyant sur l'ancienne formule, l'augmentation des primes en 2019 ne sera pas de 1,2%, mais de 2,7% à l'échelle nationale...

Sur cette même base, les cantons subiront des hausses plus marquées que ce que les chiffres officiels annoncent, que ce soit Berne (+2,6%), Fribourg (+2,5%), Genève (+2,4%), Neuchâtel (+4,7%), Vaud (+2,8%), le Valais (+4,4%) ou le Jura (+3,2%). Autant dire que la nouvelle méthode de calcul embellit la situation, bien que ce ne soit pas son objectif.

UNE DÉRIVE DÉSASTREUSE

Comme nous l'écrivions dans notre dernière édition (*lire «Assurance maladie: les Suisses ont trop payé en 2017» sur [bonasavoir.ch](#)*), les caisses ont encaissé près de

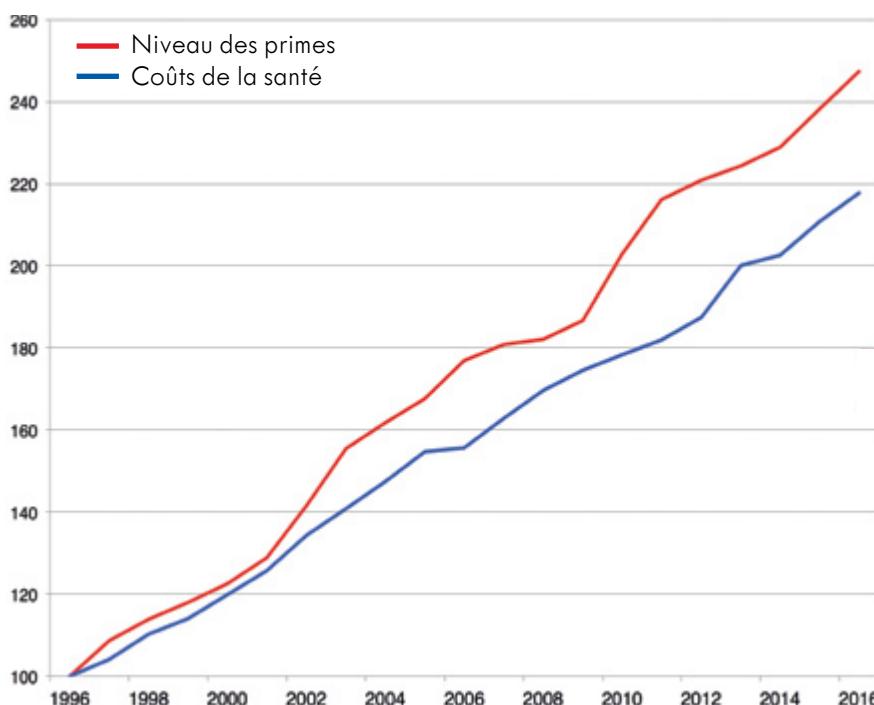
640 millions de trop en 2017 par rapport aux prestations qu'elles ont payées. On pouvait donc espérer que l'OFSP tape du poing sur la table et que la population bénéficie d'une compensation sur les primes 2019. D'autant que l'exercice 2018 risque, lui aussi, de sourire aux assureurs qui en profiteront, une fois encore, pour gonfler leurs réserves excédentaires. Des réserves qui dépassaient, en 2016 déjà, de plus de 2 milliards le minimum légal.

Cette situation chaotique ne date pas d'aujourd'hui. Il suffit de disséquer les chiffres officiels de l'OFSP pour réaliser que les primes ont davantage augmenté que les coûts de la santé (*lire encadré*). Un constat implacable lorsqu'on observe l'évolution des deux courbes entre 1996 et 2016 (*voir graphique*). En ramenant les valeurs de l'exercice 1996 à un

indice de 100, on remarque que les primes ont été multipliées par 2,47 en l'espace de vingt ans, alors que les coûts de la santé ont subi un facteur de 2,18 seulement. Cherchez l'erreur!

Qu'on le veuille ou non, ces aberrations reflètent les dysfonctionnements du système actuel. Et les dindons de cette mauvaise farce sont toujours les mêmes: les assurés. Ce n'est donc pas par idéologie, mais par pragmatisme que *Bon à Savoir* soutient l'initiative «Pour une liberté d'organisation des cantons». Initiative qui, on le rappelle, donnerait la possibilité aux cantons qui le souhaitent de créer une institution cantonale d'assurance maladie. Ce serait notamment la fin des réserves excédentaires, puisqu'elles seraient mutualisées. Plus d'infos sur [primesplusjustes.ch](#).

Evolution des coûts et des primes



Décryptage

Des courbes parlantes

Sur la base d'une prime moyenne, le graphique ci-contre montre que les dépenses des assurés ont été sensiblement moins élevées que les primes qu'ils ont encaissées. En effet, les coûts de la santé ont bondi de 464 fr. par habitant en 1996 à 803 fr. en 2016. La part prise en charge par l'assurance obligatoire des soins (AOS) a elle aussi augmenté, passant de 28,3% à 35,6%. Les caisses maladie devaient donc assumer 131 fr. par habitant en 1996 et 286 fr. en 2016. En prenant les 131 fr. de 1996 comme indice de référence (100), les 286 fr. de 2016 correspondent à un indice de 218. Par conséquent, les dépenses des assurés ont augmenté de 118%. Simultanément, la prime moyenne des assurés s'est envolée de 173 fr. en 1996 à 428 fr. en 2016. En prenant les 173 fr. comme indice de référence (100), ces 428 fr. de 2016 donnent un indice de 247. Corollaire: les recettes des assurés ont grimpé de 147%!



TOUJOURS LÀ POUR VOUS

**Notre mission: vous épauler
dans tous vos projets.**

Nous vous conseillons pour que vos projets prennent vie: plus de 2'000 collaborateurs dans toute la Suisse répondent à vos questions sur le jardin, la maison ou les loisirs. Rendez-vous vite dans l'un de nos quelque 80 magasins!

coop
Pour moi et pour toi. **brico+loisirs**

TVA, les internautes passent à la caisse

DÉDOUANEMENT A partir du 1^{er} janvier 2019, les consommateurs paieront la TVA pour certains petits achats en ligne à l'étranger. Le système est si déconcertant que le consommateur ne sait pas encore à quelle sauce il sera mangé. *Sébastien Sautebin*

Dès l'an prochain, les consommateurs suisses qui commanderont des marchandises valant moins de 65 fr. sur certains sites web étrangers devront payer la TVA, alors que ce n'est pas le cas actuellement. Le changement sera assez déconcertant, puisque cette taxation ne sera pas systématique mais dépendra... du statut et de la politique du vendeur!

Ainsi, lorsque vous achetez un bien auprès d'une société réalisant moins de 100 000 fr. de chiffre d'affaires annuel avec des colis de faible valeur envoyés en Suisse, le système actuel continuera d'être appliqué.

Cela signifie que, en tant qu'acheteur, vous ne payerez pas de TVA, et donc pas de frais de dédouanement si la valeur du colis ne dépasse pas 65 fr. (200 fr. pour les livres). Au delà, votre achat sera taxé.

En revanche, lorsque vous passerez une commande auprès d'une société qui réalise un chiffre d'affaires annuel d'au moins 100 000 fr. avec ses petits envois, votre achat sera soumis à la TVA même si sa valeur n'est que de quelques francs (*lire encadré*). Et de toute évidence, c'est vous qui devrez vous acquitter de cet impôt, même si l'Administration fédérale des contributions rappelle que «le vendeur reste libre de fixer le prix du bien comme il l'entend, soit en ajoutant la TVA, soit en réduisant sa propre marge».

La situation est donc abracadabrante, avec une partie des colis de faible valeur qui ne seront pas taxés et d'autres qui le seront. Comment l'internaute saura-t-il de quoi il retourne? Les sites étrangers seront censés mentionner les coûts relatifs aux envois en Suisse, mais rien ne garantit qu'ils seront tous transparents sur ce point.

L'ARROGANCE DE CERTAINS TRANSITAIRES

L'autre élément déterminant sera le montant demandé par les transitaires qui s'occupent des acheminements depuis l'étranger. On sait que le coût réel d'un achat sur un site étranger peut être actuellement alourdi par les frais de dédouanement que les transitaires perçoivent. Il y a trois ans, nous avions montré qu'une veste achetée 233.50 fr., frais de port inclus, revenait

finalement à 277 fr. une fois les taxes ajoutées (*lire «A la douane, l'addition est salée» sur bonasavoir.ch*). Quels frais de service vont-ils facturer pour les petits envois soumis à la TVA? A quel point vont-ils alourdir l'addition pour le consommateur? FedEx nous a déclaré avoir d'autres priorités que de répondre à cette question. DHL n'a même pas daigné donner suite à nos sollicitations, malgré nos relances. UPS nous a déclaré être actuellement «en pleine définition des prix pour l'année prochaine».

VERS UNE AUGMENTATION

Marco Kaiser, porte parole de DPD, a pris le temps de nous expliquer que cela occasionnera une surcharge de travail pour le transitaire «puisque, au delà de 100 000 fr. de chiffre d'affaires, la totalité des colis importés devront faire l'objet d'une déclaration électronique en douane, alors que, aujourd'hui, les envois non taxables bénéficient de simplifications de l'Administration fédérale des douanes (AFD)». Selon Marco Kaiser, DPD devra trouver un juste équilibre dans ses tarifs «entre le niveau d'exigences de l'AFD, qui génère des coûts de plus en plus élevés et l'intérêt des consommateurs».

Au final, la seule bonne nouvelle provient de La Poste, qui nous a assuré que les petits envois inférieurs à 65 fr. (ou 200 fr. pour les livres) délivrés par ses services ainsi que ceux de ses



partenaires GLS et EMS continueront d'être exemptés de frais de dédouanement en 2019, quel que soit le vendeur.

Avec l'ordonnance sur la vente par correspondance, les Chambres fédérales ont, sous couvert d'égalité, joué le jeu du protectionnisme. Et ce sont les consommateurs qui en feront les frais.

Eclairage

L'inégalité comme prétexte

A l'heure actuelle, les envois dont la valeur est égale ou inférieure à 65 fr. (200 fr. pour les objets soumis à la TVA réduite comme les livres) ne sont pas taxés. Le montant de TVA qui serait perçu, soit 5 fr. au maximum est trop faible pour respecter le principe de rentabilité de la perception. Mais le Parlement, irrité par le tourisme d'achat, a profité de cette exemption pour dénoncer une inégalité de traitement. En effet, les petits colis provenant de l'étranger ne sont actuellement

pas soumis à la TVA, contrairement à ceux qui sont expédiés depuis la Suisse. Les Chambres fédérales ont donc décidé que les entreprises réalisant un chiffre d'affaires annuel d'au moins 100 000 fr. sur le territoire suisse avec des petits envois expédiés depuis l'étranger doivent, dès le 1^{er} janvier 2019, être assujettis à la TVA suisse. Montant qu'ils peuvent répercuter sur les acheteurs, sur tous leurs envois. Les sociétés réalisant moins de 100 000 fr. ne seront, en revanche, pas assujetties pour les colis de faible valeur.

L'infirmière n'est pas toujours à l'heure

SOINS À DOMICILE La visite régulière de professionnels de la santé permet aux aînés de rester plus longtemps chez eux. Comment choisir qui interviendra, et à quel prix?

Claire Houriet Rime

En 2016, plus de 330 000 personnes ont reçu des soins à domicile et 120 000 ont eu recours à une aide extérieure pour assumer les tâches domestiques. Cette année-là, le total des charges s'est élevé à 2,3 milliards de francs: dans ce secteur, on ne parle pas de «patients», mais de «clients».

Voilà pour les chiffres. Sur le plan humain, la démarche n'est pas anodine. Ouvrir sa porte à un inconnu, accepter de l'aide pour sa toilette intime ou faire ses courses, cela ne va pas de soi. Et c'est sans parler de l'aspect financier: quel est le prix de ces interventions, et qui les paiera? Vaut-il la peine de comparer les prestataires? En collaboration avec nos collègues de *On en parle* (RTS-La Première), nous avons tenté de cerner les enjeux d'un domaine en pleine effervescence.

LE PUBLIC PÈSE LOURD

En Suisse, trois types de prestataires sont actifs dans le domaine: les centres médico sociaux ou réseaux de santé à but non lucratif, les organisations de soins privées et les infirmières indépendantes. Tous sont soumis à autorisation pour prodiguer les soins remboursés par l'assurance maladie (*lire page 21*). Les organismes publics se taillent la part du lion en assumant près des trois quarts des prestations selon l'OFS. Les entreprises privées (22%) et les infirmières indépendantes (3,6%) se partagent le reste en grignotant chaque année de nouvelles parts de marché.

Nous avons d'abord établi, pour chaque région, une liste des organisations de soins à domicile autorisées en Suisse romande,

privées ou publiques, soit une cinquantaine*. Toutes ont ensuite reçu un questionnaire détaillé. Nous n'avons pas tenu compte des infirmières indépendantes, des institutions spécialisées ou de celles qui réservent leurs services à des appartements protégés. Les deux tiers nous ont répondu.

Sur la base des réponses, nous avons ensuite dégagé des tendances quant à l'organisation des soins et des prestations reconnus par l'assurance de base (*lire encadré «Un fossé entre Biel et Sion»*). Nous avons aussi comparé les tarifs pour les prestations d'aide et d'accompagnement qui ne sont pas prises en charge par l'assurance maladie (*lire encadré «Tarifs inégaux»*).

PANSEMENTS ET ACCOMPAGNEMENT

Ces résultats n'ont pas de valeur statistique, car la réponse de l'association faîtière d'un gros canton pèse évidemment plus lourd qu'un organisme limitant ses activités à une région. Idem pour les structures privées, qui affichent des effectifs très divers. A noter que ces dernières sont davantage présentes dans l'Arc lémanique que dans les cantons périphériques.

La plupart des institutions proposent toute la palette des soins médicaux et d'hygiène prévus dans la LAMal. Parmi les privés qui nous ont répondu, un organisme ne traite pas les plaies et un autre refuse les cas lourds (hospitalisation à domicile).

EN PYJAMA JUSQU'À MIDI

Deux reproches sont récurrents parmi les bénéficiaires des soins. D'une part, les aînés apprécient peu de ne pas pouvoir s'organiser

en fonction de l'heure de passage ou de devoir attendre la fin de la matinée pour s'habiller et faire leur toilette. Ils déplorent, d'autre part, le défilé d'intervenants qui se succèdent au fil du temps, empêchant toute relation de confiance durable.

Du point de vue du personnel soignant, s'il est évidemment impossible de sonner à la porte de tous les patients à 8 heures précises, l'indication du moment de passage est déjà précieuse. La plupart des prestataires indiquent tenir compte des souhaits des patients pour la fixation des horaires de visite. Ceux qui le font avertissent souvent le client à partir d'une demi-heure de retard.

Le secteur public se différencie en revanche du privé par un tournus du personnel soignant plus élevé. L'aîné qui reçoit chaque jour la visite d'un professionnel de la santé verra ainsi défiler en moyenne plus de sept visages différents sur un mois s'il fait appel à un organisme public. Les prestataires privés envoient en moyenne moins de cinq intervenants pendant la même période. De manière générale, plus il y a de visites et plus le tournus sera élevé.

TOUJOURS SUR LE PONT

«Nous sommes conscients du problème», explique Pauline Schoos, directrice du Service d'aide et de soins à domicile pour le vallon de Saint-Imier. «Il nous est toutefois impossible de respecter une heure de passage en tenant compte des habitudes de réveil ou de coucher, ainsi que le genre du personnel soignant, et d'envoyer le même intervenant sept jours sur sept. Sans parler des jours de

congé, des vacances et des pépins de santé.»

Les prestataires publics expliquent être soumis à l'obligation de prise en charge dans des délais très brefs et ne jamais annuler une visite. Parmi les réponses reçues, quelques organismes privés nous ont en effet indiqué avoir refusé des patients pendant le mois écoulé.

CONSULTATION SOCIALE

Les acteurs se différencient également sur la palette des prestations dès qu'on dépasse les soins de base. Dans le domaine de l'aide et de l'accompagnement, les services sont variés: ménage, aide pour les courses, compagnie, lecture, repas, veille... Le canton de Vaud se distingue par la consultation sociale proposée aux bénéficiaires de soins. Dans les autres cantons, ce service n'est pas systématique. Il faut alors se tourner vers Pro Senectute ou la Croix-Rouge.

Quant aux piquets de veille de nuit ou à la livraison de repas, ils sont souvent proposés par des services spécialisés dans ce domaine ou en collaboration avec un EMS.

Pour les aînés, la richesse et la diversité de l'offre existante devrait permettre de chercher la solution la plus adéquate, quitte à panacher les interventions en fonction des besoins. «Tous les acteurs ont leur place et la guéguerre stérile entre privés et public n'a pas de sens», conclut Pauline Schoos.



Combien ça coûte?

Un fossé entre Biel et Sion

Les soins infirmiers ou d'hygiène dispensés à domicile sur prescription médicale sont à la charge de l'assurance de base. Cette règle est valable pour tous les prestataires autorisés, publics ou privés. Le montant de cette participation varie selon la complexité de l'intervention entre 54.60 fr. (toilette) et 79.80 fr. (évaluation du cas) par heure, frais de déplacements compris. Ces prestations sont soumises à la participation du patient par le biais de la franchise et de la quote-part (10% des coûts jusqu'à 700 fr. par an).

Le reste de la note est payé par le canton. Mais attention: celui-ci peut en reporter une partie sur le patient, mais seulement jusqu'à 15.95 fr. par jour. C'est l'option prise par le canton de Berne depuis 2018, avec une facture qui peut dépasser ainsi 480 fr. par mois, selon la durée des soins. De son côté, le Jura facture un forfait journalier de 5 fr. A Genève, la note est proportionnelle au revenu, mais elle ne dépasse pas 8 fr. par jour. En Suisse romande, Fribourg, Neuchâtel, Vaud et le Valais prennent en charge l'intégralité de la note: dans ces cantons, les soins sont gratuits.

Aide et accompagnement

Tarifs inégaux

Les travaux ménagers, la préparation des repas, l'accompagnement pour aller faire ses courses ou partager une tasse de thé ne sont pas couverts par l'assurance de base. Ils sont en revanche partiellement pris en charge par certaines assurances complémentaires. Le prix de l'heure est en moyenne de 40 fr. Quasiment tous les privés facturent un forfait identique pour l'aide et l'accompagnement à leurs clients.

Dans le secteur public, la plupart des organismes subventionnés modulent cette note selon le revenu ou la couverture d'assurance du patient. A Fribourg, le prix d'une heure d'aide domestique varie ainsi entre 5 fr. et 32 fr. Elle oscille entre 13 fr. et 30 fr. en Valais, entre 18 fr. et 42 fr. dans le Jura, entre 15.75 fr. et 31.45 fr. à Genève. Vaud facture au maximum 26 fr. et Neuchâtel 35 fr. Ces deux cantons prévoient une aide selon le revenu. Dans le Jura bernois, la fourchette diffère selon les régions.

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**SOLDÉ À 50%,
MAIS PLUS CHER QUE
LE PRIX NORMAL!**

«J'étais très contente de l'affaire que je pensais avoir réalisée en achetant un maillot de bain chez Perosa, soldé 79.90 fr. au lieu de 159 fr.», confie Ruth Baumann de Lausanne. Mais la joie de notre lectrice a été de courte durée: «En m'arrêtant chez Coop City sur le chemin du retour, quelle n'a pas été ma surprise de découvrir que le même article était vendu 74.95 fr. non soldé!»

Bon à Savoir a donc interpellé Roger Schärer, directeur de Perosa. Il nous a d'abord répondu que le fabricant du maillot, l'entreprise allemande Riedl, ne travaillait pas avec Coop. Dès lors, il n'était pas pertinent de comparer deux vêtements de marque différente.

L'argument aurait pu faire mouche, mais il ne tient pas la route. Nous lui avons en effet rétorqué que le QR code figurant

sur l'étiquette du maillot Coop révèle qu'il s'agit bien d'un produit Riedl!

Roger Schärer s'est alors empêtré dans une nouvelle tentative d'explication douteuse: son prix d'achat serait bien plus élevé que celui du géant orange. D'une part parce que le grand distributeur s'approvisionnerait directement dans les usines de Riedl à Hong Kong alors que Perosa passerait par l'importateur suisse. D'autre part parce que son enseigne, qui compte tout de même 19 succursales, n'aurait commandé que 30 maillots qui lui auraient, à l'en croire, coûté 40 fr. pièce! Et ce dernier de conclure qu'avec le facteur 4 appliqué, son prix de vente initial de 159 fr. était pleinement justifié...

Jamais à court d'arguments pour justifier ses prix, Roger Schärer n'a, en revanche, pas daigné entrer en matière sur un éventuel geste commercial envers sa cliente. *seb*

CHAPEAU!**AVEC DYSON, LE COURANT PASSE**

Après une année et demie d'utilisation, l'aspirateur Dyson *Cinetic Ball* de Catherine Wuillemin a perdu une roulette. «L'appareil m'a été remboursé au prix d'achat», souligne la Fribourgeoise, qui n'est pas la seule à apprécier la politique du fabricant à l'égard de sa clientèle. Hervé Vaillant de Vuadens (FR) a, de son côté, reçu gratuitement un nouveau chargeur pour remplacer celui de son modèle DC34, dont la garantie était échue depuis plusieurs années.

PFISTER INSISTE POUR ÊTRE GRATUIT

«Tout comme mon épouse, j'aurais trouvé entièrement normal de payer le travail accompli, mais Pfister a insisté pour que tout soit gratuit», révèle Pierre Farron, de Pully (VD). Lors d'un déménagement l'an passé, deux supports en plastique de leur grand lit acheté en 2007 s'étaient cassés. Les éléments originaux n'étant plus disponibles, leur remplacement a nécessité de longues recherches de la part de Pfister, afin de trouver des pièces compatibles ainsi que la venue d'un technicien au domicile de nos lecteurs.

QUAND LA FLIK FLAK FAIT CRAC

En faisant de la trottinette, Baptiste, 6 ans, a chuté. Sans gravité, mais le verre de sa montre Flik Flak, achetée un an et demi plus tôt, s'est brisé, explique son papa Stéphane Demierre. Le magasin Swatch Store de Lausanne a, en toute connaissance des faits, remplacé gracieusement la pièce endommagée. Il en était tout sauf tenu, la garantie excluant logiquement les dommages occasionnés par un accident. *seb*

Publicité

L'engagement contre le cancer du sein est aussi une question d'argent.



En tant que partenaire et banque de la Ligue suisse contre le cancer, nous nous impliquons depuis plus de dix ans dans la lutte contre le cancer. Soutenez l'important travail de la Ligue suisse contre le cancer en faisant un don. Merci pour votre don. cler.ch/contre-le-cancer



ligue suisse contre le cancer

Il est temps de parler d'argent.

Bank
Banque
Banca

CLER

La doudoune qui craignait la chaleur

PRESSING Lorsqu'un vêtement coûteux confié à une entreprise de nettoyage revient endommagé, le consommateur n'a parfois que les yeux pour pleurer. *Vincent Cherpillod*

A lors que les premiers frimas de l'hiver s'annoncent, Stefany et Benjamin Schlafeli se retrouvent fort dépourvus! En décembre 2016, ils s'offrent un beau cadeau après avoir longuement économisé: un voyage au Canada, pendant lequel ils profitent de s'acheter deux doudounes en plumes de la marque Nobis à 800 \$ la pièce. Un an et demi plus tard, ils décident de confier les précieuses vestes au Pressing 5 à sec du Centre commercial de Romanel (VD). «On avait peur de les abîmer en les lavant nous-mêmes», nous a confié notre lectrice lausannoise.

Lorsque le couple les récupère, quelques jours plus tard, c'est la douche froide. Il constate qu'elles ont perdu du volume et que le tissu extérieur est altéré. Retour à la case pressing, mais sans succès: malgré un second séchage, elles ne retrouvent pas leur état initial. Ne parvenant pas à s'entendre avec le personnel du pressing sur un éventuel dédommagement, les lecteurs conviennent d'un rendez-vous avec sa responsable régionale. Tout ce petit monde se dirige alors vers un magasin qui vend la marque Nobis pour comparer avec un modèle neuf, puis rend visite à son importateur pour la Suisse. Ce dernier confirme la dégradation du tissu extérieur et la perte de 20% de la densité de plumes, qu'il attribue à une température de séchage trop élevée. «Cela n'arrive pas lorsque nous lavons nous-mêmes ces vestes»,

précise-t-il encore dans un e-mail adressé à nos lecteurs.

DE LA FAUTE DE PERSONNE?

5 à sec, de son côté, dément toute erreur et assure avoir respecté scrupuleusement les indications d'entretien figurant sur l'étiquette. Celle-ci précise notamment que le séchage peut être effectué à la machine, mais à une température modérée. L'entreprise de nettoyage a-t-elle fauté sur ce point? Pour le savoir, les deux parties conviennent de faire expertiser les vêtements par un laboratoire français qui leur propose des délais courts. Pour nos lecteurs, le verdict est mi-figue mi-raisin: oui, les doudounes ont bien été endommagées par le lavage – elles ont perdu un peu de volume et un peu de tenue – mais non, ces modifications ne résultent pas d'un mauvais entretien. Le laboratoire conclut qu'aucun élément ne vient engager la responsabilité du nettoyeur.

Une deuxième expertise, confiée à l'Institution de médiation des associations suisses des textiles, confirme que 5 à sec n'a pas maltraité les vêtements. L'entreprise, qui se considère blanchie, a donc refusé de faire un geste. Pour nos lecteurs, il ne reste plus qu'à repasser par la case magasin. Et à éviter autant que possible de laver les prochaines doudounes, puisque, de l'avis des experts du laboratoire français, «il est difficile de redonner tout son volume d'origine à un garnissage en plumes». D'ailleurs, la représentante de 5 à sec en convient: «Moins on lave ces vestes, mieux c'est...»



«En payant 60 fr. pour nettoyer ces vestes, on ne s'attendait pas à un tel résultat», déplorent Stefany et Benjamin.

Conseils

Négligence difficile à prouver

Que faire lorsqu'un vêtement ressort du pressing en piteux état? Selon leurs conditions générales, la plupart des entreprises de nettoyage déclinent toute responsabilité, sauf en cas de négligence grave. En clair, cela signifie qu'il faut pouvoir prouver qu'elles n'ont pas respecté les indications de l'étiquette d'entretien pour bénéficier d'un dédommagement! De plus, celui-ci ne correspondra pas à la valeur à neuf du vêtement, mais à sa valeur résiduelle.

S'il a bien été abîmé, mais que le pressing est mis hors de cause par l'expertise d'un laboratoire – par exemple à cause d'une étiquette d'entretien erronée –, il y a fort à parier que l'entreprise de nettoyage se défilera et laissera le client se débrouiller avec le fabricant, comme nous l'a indiqué 5 à sec. Dans le cadre de cette enquête, d'ailleurs, nous avons demandé à Nobis si l'indication «séchage à température modérée» était vraiment appropriée. En effet, la norme qui est à l'origine de ce pictogramme indique que le vêtement doit pouvoir supporter une température allant jusqu'à 60° C. Mais malgré trois demandes, la marque canadienne n'a pas répondu à nos questions.

Du lait de vache dans les



FROMAGE Certains produits ont une étiquette lacunaire, avec du lait de vache non déclaré. D'autres pèchent par la présence trop importante de bactéries indésirables. *Lukas Bertschi / yng*

On sait que la mozzarella est un fromage délicat pour ce qui est de l'hygiène. D'où l'importance d'en prendre soin aussi bien pendant la production, le stockage que le transport. Pour en avoir le cœur net, nous en avons fait analyser dix à base de lait de vache et neuf au lait de bufflonne. Le laboratoire a traqué diverses bactéries – comme la listeria et la salmonelle –, des germes résistants aux antibiotiques ou à d'autres composés probléma-

tiques comme les pseudomonas. Les experts en ont également profité pour vérifier si les mozzarellas dites «di bufala» contenaient exclusivement du lait de bufflonne.

TROP DE BACTÉRIES DANS LA GALBANI

La bonne nouvelle, c'est qu'aucun agent pathogène ou germe résistant aux antibiotiques n'a été détecté. Et ce que l'on constate, c'est que les produits à base de lait de vache posent moins de problème

d'hygiène que les autres: 80% étaient exempts de tout germe indésirable. Seules la Galbani et la Züger Frischkäse et Galbani mozzarella faisaient exception avec des valeurs supérieures au plafond – 100 000 unités formant des colonies (ufc/g) – établi par la Société allemande d'hygiène et de microbiologie. Référence intéressante, sachant qu'il n'existe aucune limite légale en Suisse...

La Züger Frischkäse totalisait 360 000 ufc/g de levures,

ce qui laisse supposer qu'elle a été mal manipulée ou stockée. L'entreprise affirme ne pas avoir mesuré une telle teneur en levures dans ses propres tests. Elle s'engage néanmoins à resserrer ses contrôles, à l'avenir. De son côté, la Galbani renfermait 3,6 mio d'ufc/g de pseudomonas. Ces germes proviennent probablement d'une eau sale qui a servi de saumure. Mais, dans un cas comme dans l'autre, ces deux produits ne sont pas dans l'illégalité



Mozzarellas au lait de vache

MARQUE ET DÉSIGNATION	ACHETÉ CHEZ	PROVENANCE	PRIX AUX 100 G	LEVURES ⁽¹⁾	MOISISSURES ⁽¹⁾	PSEUDOMONAS ⁽¹⁾
Carlton, Mozzarella	Aldi	Allemagne	0.51 fr.	< 100	< 100	< 10
Prix Garantie, Mozzarella, 4 boules	Coop	Suisse	0.51 fr.	< 100	< 100	< 10
M-Budget, Mozzarella	Migros	Allemagne	0.53 fr.	< 100	< 100	< 10
Lovilio, Mozzarella	Lidl	Suisse	0.81 fr.	< 100	< 100	< 10
Denner Mozzarella, boule	Denner	Suisse	0.86 fr.	< 100	< 100	< 10
Alfredo, Mozzarella, boule	Migros	Suisse	0.92 fr.	< 100	< 100	< 10
Emmi, Mozzarella, boule	Coop	Suisse	1.26 fr.	< 100	< 100	< 10
Naturaplan, Mozzarella	Coop	Suisse	1.28 fr.	< 100	< 100	< 10
Züger Frischkäse, Mozzarella	Spar	Suisse	1.24 fr.	360 000 ⁽²⁾	< 100	< 10
Galbani, Mozzarella	Migros	Italie	1.30 fr.	< 100	< 100	3 600 000 ⁽²⁾

⁽¹⁾ En unité formant une colonie par gramme (ufc/g). ⁽²⁾ Limite de 100 000 ufc/g dépassée.

mozzarellas de bufflonne

étant donné qu'il n'y a pas de valeur limite fixée en Suisse.

DES ÉCARTS IMPRESSIONNANTS

Des fermentations peuvent être utilisées comme culture bactérienne dans la production de mozzarella de bufflonne. Il est donc plus probable d'y trouver des germes de levure. Mais d'un fromage à l'autre, les différences sont stupéfiantes: alors que la mozzarella de bufflonne Züger Frischkäse en était exempte, le laboratoire a décelé 5,2 millions d'ufc/g dans celle de bufflonne de Galbani.

En plus des valeurs élevées de levure, la Galbani di bufala a révélé une teneur élevée en moisissures. Si ces valeurs ne présentent pas un risque immédiat pour la santé, elles indiquent que la matière va se détériorer plus rapidement. Selon Galbani, ces problèmes seraient imputables à une chaîne du froid mal respectée pendant le transport ou le stockage. L'entreprise prétend que ses fromages étaient impeccables lorsqu'ils sont sortis de la chaîne de production.

LAIT DE VACHE NON DÉCLARÉ!

La composition des denrées examinées a, elle aussi, réservé des surprises. C'est ainsi que le laboratoire a découvert entre 2% et 10% de lait de vache dans trois mozzarellas di bufala: la Galbani, la Casa Madaio et la Züger Frischkäse. Le hic, c'est

qu'aucun des trois producteurs n'en fait mention sur l'emballage!

Selon Züger Frischkäse, le lait de vache et celui de bufflonne sont pompés dans les camions citerne avec le même tuyau. C'est pourquoi il peut arriver que de petites quantités de lait de vache se retrouvent dans celui de bufflonne. Entre-temps, la firme dit avoir pris des mesures à cet égard. Globus promet que le fromage Casa Madaio sera de nouveau testé en laboratoire et que le tir sera rectifié, si nécessaire. Galbani souligne que de petits résidus pourraient provenir de la presse utilisée comme liquide dans les emballages de mozzarella.

PAS DE TRICHE SUR LA BALANCE

A l'heure de la pesée, aucune irrégularité n'a été constatée. Le poids égoutté précisé sur les sachets est globalement respecté. Mieux: presque tous les produits contenaient plus de mozzarella que promis. A cet égard, nous avons retenu le poids effectif pour établir le prix aux 100 g dans notre tableau.

La palme revient à la mozzarella di bufala Paradiso, vendue chez Denner, qui pesait 50 g de plus qu'escompté! Seule la mozzarella di bufala Mini de Züger Frischkäse était un peu pingre, avec un poids inférieur de 10% à ce qui est annoncé. Selon le fabricant, le calibrage de la balance n'était pas terminé au cours de la fabrication. Et de s'engager à procéder à des contrôles plus stricts.



Mozzarellas au lait de bufflonne

MARQUE ET DÉSIGNATION

MARQUE ET DÉSIGNATION	ACHETÉ CHEZ	PROVENANCE	PRIX AUX 100 G	LEVURES ⁽¹⁾	MOISISSURES ⁽¹⁾	PSEUDOMONAS ⁽¹⁾	POURCENTAGE DE LAIT DE VACHE
Migros Bio, Mozzarella di Bufala Campana DOP	Migros	Italie	2.90 fr.	400	< 100	< 10	Non détecté
Fine Food, Mozzarella di Bufala Campana DOP	Coop	Italie	2.35 fr.	180 000	< 100	< 10	Non détecté
Migros Sélection, Mozzarella di Bufala Campana DOP	Migros	Italie	2.85 fr.	870 000	< 100	< 10	Non détecté
Lovilio Bio, Mozzarella di Bufala Campana DOP	Lidl	Italie	1.88 fr.	1 400 000	1200	< 10	Non détecté
Cucina Nobile, Mozzarella di Bufala Campana	Aldi	Italie	2.06 fr.	1 790 000 ⁽²⁾	< 100	< 10	Non détecté
Paradiso, Mozzarella di Bufala Campana DOP	Denner	Italie	1.36 fr.	3 220 000 ⁽²⁾	< 100	< 10	Non détecté
Züger Frischkäse, Mozzarella di Bufala Campana	Spar	Suisse	3.36 fr.	< 100	< 100	< 10	2-10% ⁽⁴⁾
Casa Madaio, Mozzarella di Bufala Campana	Globus	Italie	4.84 fr.	2 560 000 ⁽²⁾	25 000	< 10	2-10% ⁽⁴⁾
Galbani, Mozzarella di Bufala Campana DOP	Coop	Italie	3.21 fr.	5 200 000 ⁽²⁾	220 000 ⁽³⁾	< 10	2-10% ⁽⁴⁾

⁽¹⁾ En unité formant une colonie par gramme (ufc/g); ⁽²⁾ Contamination moyenne supérieure à 2 000 000 ufc/g.

⁽³⁾ Contamination moyenne supérieure à 200 000 ufc/g. ⁽⁴⁾ Pourcentage de lait de vache non déclaré.

||||||| *En détail* |||||

Les critères du test

Germes opportunistes

Le laboratoire a cherché des levures, des moisissures et des pseudomonas. Une teneur élevée indique un traitement ou un stockage médiocre.

Proportion de lait de vache

La mozzarella de bufflonne contient-elle également du lait de vache?

Poids égoutté

Les produits ont-ils autant de fromage qu'indiqué?

Entérobactéries

Ces germes proviennent notamment des intestins de l'homme et des animaux. En grand nombre, certains types peuvent provoquer des diarrhées et parfois des maladies plus graves. Aucun produit analysé n'en renfermait.

ESBL et SARM

Les experts n'ont pas trouvé ces germes résistant aux antibiotiques dans les mozzarellas analysées.

Escherichia coli

Ces bactéries intestinales peuvent causer la diarrhée. Dans les cas graves, elle peut également entraîner des dommages à vie, tels que l'hypertension artérielle et l'insuffisance rénale.

Listerias

Ces bactéries peuvent pénétrer dans le lait pendant la traite. Certaines listerias peuvent entraîner une septicémie, une diarrhée ou une méningite.

Salmonelle

Cette bactérie peut également provoquer de sévères diarrhées.



Elles ne marchent pas toutes au poil



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	
Longueur de la coupe	
Test pratique	75%⁽¹⁾
Performance	40% ⁽²⁾
→ Efficacité de la taille	60% ⁽³⁾
→ Longueur homogène des poils	20% ⁽³⁾
→ Coupe des contours	10% ⁽³⁾
→ Rapidité	10% ⁽³⁾
Confort pour la peau	30% ⁽²⁾
Maniabilité	30% ⁽²⁾
Test technique	25%⁽¹⁾
Résistance à l'humidité	50% ⁽²⁾
Résistance aux chutes	20% ⁽²⁾
Consommation d'énergie / batterie	10% ⁽²⁾
Bruit	10% ⁽²⁾
Sécurité	10% ⁽²⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



REMINGTON	PHILIPS	PANASONIC	SATRAP
MB 4125	BT 5200	ER-GB60	HS1
Interdiscount ^(5, 6)	Migros ^(7, 8)	Coop ^(8, 9, 10)	Coop City ⁽¹¹⁾
59.90 fr.	59.80 fr.	69.95 fr.	59.95 fr.
0,4-18 mm	0,4-10 mm	1-20 mm	3-41 mm
5.5	5.4	5.2	5.0
5.4	5.3	4.9	4.8
5.3	5.2	4.9	4.9
5.6	5.4	5.0	5.0
5.4	5.2	4.8	4.2
5.2	5.3	5.1	4.7
5.8	5.7	5.7	5.6
5.3	5.3	5.2	4.7
5.6	5.3	5.6	5.7
6.0	6.0	6.0	6.0
6.0	3.8	6.0	5.6
3.9	5.4	3.7	5.6
4.2	4.2	4.2	4.2
6.0	6.0	6.0	6.0

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

⁽³⁾ Sous-pondération interne au critère.

⁽⁴⁾ En cas de note seulement satisfaisante ou insatisfaisante au sous-critère

les notes aux critères «Performances» et «Test pratique» ne peuvent pas être supérieures.

Egalement disponible chez: ⁽⁵⁾ mediemarkt.ch; ⁽⁶⁾ nettoshop.ch; ⁽⁷⁾ brack.ch; ⁽⁸⁾ Media Markt

TONDEUSES À BARBE

Une coupe rapide, des poils homogènes, des contours nets et une peau préservée: nous avons trouvé un très bon appareil, à un prix raisonnable. Les modèles les moins chers arrivent en queue de classement.

Andreas Schildknecht / seb

La barbe est tendance. Mais pas question pour ces messieurs de ressembler à des grizzlis hirsutes: l'heure est au poil élégamment taillé et aux contours nets. On peut confier l'opération à un professionnel ou le faire soi-même avec une tondeuse. Mais laquelle choisir? Notre test montre que certains appareils remplissent mieux leur mission que d'autres (voir tableau).

La Remington MB 41 25 arrive en tête du classement et décroche l'appréciation «très bon». Elle a permis à nos dix testeurs (*lire «Les critères du test»*) de tailler leur barbe rapidement et soigneusement. Parmi ses points forts, un toucher très agréable sur la peau et une excellente homogénéité de coupe. Seul bémol, sa consommation électrique un brin gourmande.

A la deuxième place, la Philips BT 5200 ne rate la note «très bon» que d'un poil. A cause d'un résultat insatisfaisant au test de chute. Après être tombée vingt fois, elle ne fonctionnait plus, alors que la Remington n'avait même pas une égratignure! Plus globalement, toutes les tondeuses ont révélé des points forts et des faiblesses, qui varient d'un produit à l'autre comme le montre notre tableau.

TROIS MODÈLES À LA PEINE

Les appareils Intertronic, Babyliss et Koenic présentent plusieurs

inconvénients. Selon nos testeurs, «la taille de la barbe prend beaucoup de temps. Il faut bien plus de mouvements pour obtenir le résultat souhaité qu'avec les autres tondeuses.» L'Intertronic et la Babyliss ont aussi été jugées «insatisfaisantes» au test du contour de la barbe. De surcroît, le réglage de la longueur est compliqué avec la Koenic et l'Intertronic. Du coup, les trois finissent en queue de classement avec une appréciation globale qui reste toutefois satisfaisante. À noter que deux d'entre elles sont les meilleur marché du test (24.95 fr. et 29.95 fr.), et la troisième la plus chère (109.95 fr.). Le prix n'est donc pas, ici, un indicateur fiable.

La Remington, et les quatre modèles jugés «bon» nous ont coûté de 59.80 fr. à 89.90 fr.

LES RÉACTIONS

Babyliss affirme ne pas comprendre les reproches adressés à son produit et affirme avoir reçu des retours positifs de sa clientèle. Interdiscount rétorque que le prix de son Intertronic 6 EN 1 est particulièrement bas, et que la qualité ne peut donc pas correspondre à celle d'appareils plus chers. Le distributeur va néanmoins tenir compte de nos résultats pour la production de son futur modèle. Il s'agira, en particulier, de rendre le système de réglage de la longueur plus convivial.

En détail

Les critères du test

En partenariat avec l'émission alémanique *Kassensturz* et *saldo*, nous avons mandaté le Laboratoire Ipi de Stuttgart (D) pour tester huit tondeuses à barbe dotées d'une batterie. Les experts ont chargé dix hommes d'effectuer une évaluation pratique en utilisant les appareils pendant plusieurs semaines, et en se servant à chaque rasage de deux tondeuses différentes, une pour chaque côté du visage. Le laboratoire a également mené quelques examens techniques, liés à la sécurité, à l'étanchéité ou encore au temps de charge. Des mesures de bruit ont été réalisées dans une pièce spécialement équipée. La solidité a été vérifiée dans un tambour de chute.

En pratique

Hydrater, c'est important!

Il peut être agréable d'utiliser de l'huile ou du baume hydratant pour la barbe. En effet, les poils assèchent la peau, ce qui est susceptible de provoquer des démangeaisons. Le magazine allemand *Öko-Test* a testé seize produits, l'an dernier, afin de déterminer lesquels ne contiennent pas de substances allergènes ou potentiellement néfastes. Sur les quatre recommandés, trois sont disponibles en Suisse: la Bergland Barbe & Visage vendue 18.80 fr. (port inclus) sur **nu3.ch**, la Kastenbein & Bosch Bartöl (39 fr.) proposée sur le site alémanique **organicbodycare.ch**, et la Brisk Bartöl, qu'on peut se faire livrer depuis l'Allemagne pour 22.85 fr., port compris, depuis **ventio.eu**.



BRAUN	INTERTRONIC	BABYLISS	KOENIC
BT 5070	6 EN 1	E 886 E	BEARD TRIMMER
Interdiscount ^(6, 7, 8, 9)	Interdiscount	Media Markt ^(10, 12)	Media Markt
89.90 fr.	29.95 fr.	109.95 fr.	24.95 fr.
1-20 mm	3-20 mm	0,4-10 mm	0,5-4,5 mm
5.4	4.0⁽⁴⁾	4.1⁽⁴⁾	3.7⁽⁴⁾
5.3	4.0 ⁽⁴⁾	4.1 ⁽⁴⁾	3.7 ⁽⁴⁾
5.4	4.0 ⁽⁴⁾	4.1 ⁽⁴⁾	3.7 ⁽⁴⁾
5.5	4.0	5.0	4.1
4.8	3.9	3.8	4.0
5.1	4.0	4.5	4.7
5.7	4.7	5.3	5.2
5.3	3.3	4.7	3.8
4.2	5.3	4.8	5.0
3.6	6.0	4.2	6.0
4.2	3.6	5.6	2.7
4.9	4.7	4.9	4.7
5.1	5.1	5.1	4.2
6.0	6.0	6.0	6.0
5.1	4.3	4.3	4.0

⁽⁶⁾Efficacité de la taille».

⁽⁷⁾Fust; ⁽¹⁰⁾galaxus.ch; ⁽¹¹⁾Coop; ⁽¹²⁾Interdiscount.

Test réalisé en partenariat avec *saldo* et *Kassensturz*.

Des œufs d'élevage en plein air à petit prix

ALIMENTATION Entre 10% et 20% des œufs de poule élevées en plein air sont déclassés en œufs d'élevage au sol, moins chers. Un subterfuge qui vise à stabiliser le marché et à adapter l'offre à la demande.

Thomas Lattmann / sh

Six œufs suisses d'élevage au sol coûtent 2.45 fr. chez Migros. Soit 40,8 ct. la pièce. L'emballage voisin propose six œufs de poules élevées en plein air au prix de 3.60 fr., soit 60 ct. l'unité. En réalité, les deux boîtes contiennent des produits d'élevage en plein air. C'est ce que révèle une lecture attentive du code qui figure sur chaque œuf. Le fait est surprenant, mais ne tient pas du hasard.

Les éleveurs de poules en plein air doivent offrir un pâturage d'au moins 2,5 m² par animal. Pour cette exigence supplémentaire, ils reçoivent plus de subventions et peuvent fixer un prix de vente plus élevé que celui des œufs d'élevage au sol. C'est pour cette raison qu'ils sont toujours plus nombreux à opter pour ce mode de production. Sur les 2,8 millions de poules pondeuses en Suisse, 60% vivent en plein air et 20% dans des élevages. Résultat: l'offre d'œufs d'élevage en plein air dépasse la demande.

Pour contrer cet excédent, entre 10% et 20% des œufs de poules élevées en plein air sont dé-

classés chaque année. Ainsi, sur les 573 millions d'œufs suisses vendus dans le commerce de détail, 35% sont déclarés provenir d'un élevage en plein air et 46% d'un élevage au sol. Chiffres qui, on l'a compris, ne reflètent pas la réalité.

MARGES CONFORTABLES

Migros, Coop, Denner, Aldi et Lidl le confirment: leurs clients peuvent trouver des œufs d'élevage en plein air dans des boîtes estampillées «élevage au sol» (*lire encadré*). Tant mieux pour le consommateur.

Du côté des négociants, comme la filiale Lüchinger + Schmid de Migros, ce déclassement ne représente pas non plus une perte, sachant que les éleveurs reçoivent 21,7 ct. pour un œuf d'élevage au sol et seulement un demi-centime de plus pour un œuf d'élevage en plein air. Des chiffres étonnantes quand on sait que la grande distribution se prend une marge confortable, à l'image de Migros qui vend les œufs d'élevage en plein air 50% plus cher.

Lecture d'un œuf



Les œufs vendus dans le commerce portent plusieurs informations.

0 = Bio
1 = Elevage en plein air
2 = Elevage au sol

Provenance
Numéro d'exploitation du producteur
Date de ponte

Pour savoir quel éleveur se cache derrière le numéro d'exploitation, on peut s'adresser aux détaillants. Certains donnent l'information via leur Service clientèle (Coop, Denner, Lidl), tandis que d'autres publient ces données sur leur site internet (Migros, Aldi, Spar).

Publicité

LA CARTE DE CRÉDIT GRATUITE.



SEULEMENT JUSQU'AU 30.11.2018



PAS DE COTISATION ANNUELLE



CARTE PARTENAIRE GRATUITE



COLLECTE DE POINTS CUMULUS DANS LE MONDE ENTIER



Jusqu'au 30.11.2018, demandez votre Cumulus-Mastercard et recevez 3000 points Cumulus!

Maintenant sur cumulus-mastercard.ch, par téléphone au 044 439 40 27 ou dans votre magasin Migros.

La société émettrice de la Cumulus-Mastercard est Cembra Money Bank SA.



MIGROS
M comme Meilleur.

D'une pierre deux frites

VIDE-DRESSING Qui dit fin de l'été, dit renouvellement de la garde-robe. Plusieurs solutions existent pour se débarrasser de ses vieux habits en empochant quelques sous. *Hélène Krähenbühl*

Les groupes d'achats/ventes

On n'y pense pas forcément tout de suite, mais vendre ses vieilleries via Facebook peut s'avérer payant. Principalement grâce à la visibilité qu'offre le réseau social et ses 2,2 milliards d'utilisateurs. Pour rejoindre un groupe d'achat/vente, rien de plus simple. Il suffit de taper facebook.com/salegroups ou de cliquer sur «Groupes de vente» tout en bas à gauche du menu latéral. Des pages seront proposées en fonction de la zone géographique. Une fois le groupe intégré, la mise en vente d'un article est plutôt intuitive. Il suffit de prendre une photo du produit, d'en faire une brève description (taille, marque, état d'usure, etc.), et d'en fixer le prix.



La Marketplace Facebook

Accessible en Suisse depuis tout juste un an, la Marketplace Facebook a l'avantage de ne requérir aucune inscription et de toucher plus d'acheteurs à proximité. Pour vendre un article, même procédé que pour les groupes d'achats/ventes, à la différence qu'on peut catégoriser le produit (vêtement, matériel électro-nique, etc.). Les personnes intéressées peuvent, ensuite, contacter directement le vendeur via Messenger. A savoir que l'outil ne fait que mettre en relation les acheteurs et les vendeurs et se décharge de toute responsabilité quant au conte-

nu qu'il héberge (contre-façons, arnaques ou faux profils). Aucun paiement intégré ni support de gestion d'envoi ne sont proposés. Autre point négatif, la recherche filtrée est limitée par la catégorie d'objets, son prix et sa zone géographique. Marketplace ne permet pas non plus d'évaluer les utilisateurs de sa plateforme. En revanche, en cliquant sur leur nom, il est aisément d'accéder à leur profil public: date d'inscription, photo, nombre d'amis ou encore lieu d'habitation. Autant d'informations qui pourront donner une idée de leur fiabilité.

Les marchés aux puces

En dehors du web, des solutions plus traditionnelles existent. Comme les marchés aux puces et autres bourses aux vêtements. L'avantage est que les vendeurs et les acheteurs ne prennent aucun risque étant donné que l'échange se fait en main propre. Cette alternative demande néanmoins plus de temps et d'organisation au vendeur. Aussi, si on évite les frais de port, la location de la place pour un stand sur un marché est généralement payante. La place de la Riponne à Lausanne, par exemple, qui accueille tous les premiers dimanches du mois un vide-grenier, facture 8 fr. le mètre (lire: «Quand le grand débarras rapporte» sur bonasavoir.ch). Aussi, l'attribution de l'emplacement se fait souvent sur place et parfois sans réservation.

Les sites de niche

A la différence du géant bleu, les sites, tels que abitoi.ch ou myprivatedressing.ch prélèvent des frais de commissions variant entre 10% et 20% sur le prix de l'article vendu. En échange, ils promettent une assistance en continu, un contrôle des annonces et des transactions sécurisées. Et myprivatedressing.ch, spécialisé dans la revente d'habits de marques, s'engage en plus à vérifier l'authenticité des produits mis en ligne. Quant à abitoi.ch, il garantit au vendeur la réception de l'argent directement sur son compte en banque.

L'identité des acheteurs ou des vendeurs, souvent masquée par des pseudos, reste malgré tout difficilement vérifiable sur ces sites de niche. Particulièrement si la personne est nouvellement inscrite et ne possède pas encore d'avis. Aussi, toutes les plateformes ne permettent pas d'évaluer l'utilisateur via un système de notation et de commentaires. C'est le cas notamment du site entièrement gratuit garde-robe.ch.

Et les frais de port? Ils dépendent du poids du colis et varient en moyenne entre 3.40 fr. et 9 fr. La plupart laissent au vendeur et à l'acheteur le soin de se mettre d'accord. Même s'il arrive que certains déterminent des frais de port fixes. C'est le cas de myprivatedressing.ch qui les fixe à 7 fr.

Des vide-greniers en deux clics

Le site de référence **vide-greniers.org** recense tous les marchés aux puces et les bourses aux vêtements organisés en Suisse (et aussi en France et en Belgique), grâce à son service de géolocalisation. La plateforme entièrement gratuite, disponible aussi sur version mobile, donne des infos pratiques, telles que la date des rassemblements, les horaires, le prix des stands au mètre ou encore la présence de petite restauration sur place.

NOS GUIDES

SIMPLES
CLAIRS
PRATIQUES

Inclus rabais de 5 fr. par guide pour nos abonnés

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



<input type="checkbox"/> Gardez la ligne!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide des successions	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Comment déclarer ses impôts	ÉPUISÉ
<input type="checkbox"/> La famille et ses droits	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Toutes vos assurances	37.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vite dit... Pas toujours prouvé!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Conso - boulot - bobos	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le couple devant la loi	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Je deviens propriétaire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Les trois piliers	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Préparez votre retraite	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vos droits au travail	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Au secours, j'ai des dettes!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> L'automobiliste face à la loi	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Poisons quotidiens	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le vin pratique	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Aie, mon dos!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 1, 2, 3, bougez!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Bonne nuit!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. I	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. II	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. III	32.50 fr.

TVA + frais d'envoi inclus, sous réserve de modification.

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

Mon adresse

Nom _____

Prénom _____

Rue/N° _____

Code postal/Ville _____

N° d'abonné (si existant) _____

N° de téléphone _____

E-mail _____

Date _____

Signature _____

10/18

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

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

ABONNEMENT à Bon à Savoir

Je m'abonne pour:

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

JE M'ABONNE

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

10?

Déménager l'esprit libre

BAIL À LOYER

Respecter les termes et les délais de résiliation ordinaires d'un bail n'est pas toujours réalisable. Sous certaines conditions, on peut quitter son ancien appartement plus tôt sans être pénalisé.

Silvia Diaz

1. Est-il légalement possible de quitter son logement hors délai?

Oui. Selon l'article 264 du Code des obligations, le locataire peut se départir de son contrat de manière anticipée s'il trouve un remplaçant qui reprend son logement aux mêmes conditions.

2. Si le locataire part en dehors des termes initialement convenus, quels sont les préavis à donner au bailleur et les échéances à respecter?

Le locataire doit dénoncer son contrat par écrit 30 jours à l'avance pour le 15 ou la fin d'un mois. Pour une résiliation effective au 15 novembre par exemple, l'avis doit parvenir au bailleur au plus tard le 14 octobre qui précède.* C'est la date de réception du pli par le destinataire qui fait foi: il est donc prudent de l'envoyer en recommandé et de prévoir une marge.

3. Mon conjoint ne figure pas sur le bail, doit-il signer aussi la lettre de congé?

Oui. L'époux(se) ou le partenaire enregistré doit impérativement signer la lettre de résiliation s'il s'agit du logement familial. S'il ne donne pas son accord au congé, celui-ci est tout simplement nul.



4. Doit-je indiquer la raison pour laquelle je veux partir plus vite?

Non. La possibilité de résilier le bail de manière anticipée est prévue par la loi. Il n'est donc pas nécessaire d'expliquer ses motivations. Il suffit simplement d'indiquer le terme pour lequel on désire partir et préciser qu'on va présenter un remplaçant dans les meilleurs délais.*

5. Combien de locataires de remplacement doit-on présenter à la régie?

La loi contraint le locataire à trouver un seul remplaçant: il n'est donc pas obligatoire d'envoyer plusieurs dossiers à la régie, même si cela est plus prudent au cas où le candidat présenté se désiste.

6. Quelles conditions le locataire de remplacement doit-il remplir?

Il doit être solvable et prêt à reprendre le bail aux mêmes conditions. Ses ressources doivent être suffisantes pour lui permettre d'honorer le loyer qui doit, en principe, ne pas excéder le tiers de ses revenus. S'il a des actes de défaut de biens ou d'importantes poursuites, son dossier risque d'être compromis.

7. Le bailleur peut-il refuser mon candidat?

Oui. Le bailleur reste dans tous les cas libre de refuser la personne proposée. Cependant, s'il n'accepte pas un candidat qui est solvable et prêt à reprendre le bail aux mêmes conditions, il en supporte les conséquences. Il doit libérer le locataire sortant de ses obligations

contractuelles pour la date à laquelle le postulant éconduit aurait été prêt à emménager.

8. Mon candidat s'est désisté parce que le bailleur lui a indiqué que le loyer allait être augmenté. Suis-je tenu de trouver quelqu'un d'autre?

Non. Si le candidat ne reprend pas le contrat parce que les conditions de la location vont changer, le locataire sortant est libéré de ses obligations. C'est également le cas si le bailleur refuse la personne proposée sans motifs légitimes. Il est ainsi prudent de garder les coordonnées des personnes intéressées à reprendre le logement que l'on quitte, en cas de litige avec la régie sur la cause du désistement.

9. Que se passe-t-il si le candidat renonce au dernier moment à l'appartement parce qu'il a changé d'avis?

Le locataire sortant n'est libéré que si la personne proposée reprend effectivement le bail résilié de manière anticipée. Il faut que le nouveau bail soit signé. Si le candidat se désiste sans faute du bailleur, les loyers restent dus jusqu'à l'échéance ordinaire du contrat, sauf si un autre locataire reprend le logement dans l'intervalle.

10. La gérance peut-elle me facturer des frais de dossier si je choisis de faire une résiliation anticipée?

Non. Cette démarche est illégale, même si ces frais sont expressément mentionnés dans le contrat de bail. La résiliation anticipée est un droit prévu par le CO, et n'est pas considérée comme une rupture abusive de contrat donnant lieu à des dommages-intérêts pour le « travail supplémentaire ».

Booking n'aime pas les critiques

HÔTELLERIE L'expérience vécue par l'un de nos lecteurs laisse penser que la plateforme de réservation cherche à éviter autant que possible les évaluations négatives. *Gery Schwager / vic*

Près de deux tiers de toutes les réservations d'hôtel effectuées sur internet passent par booking.com. Les évaluations que laissent les clients après leur séjour ont donc une importance toute particulière, car elles guident les choix d'un grand nombre de voyageurs. La plateforme prétend d'ailleurs afficher «tous les commentaires dans leur intégralité, qu'ils soient négatifs ou positifs», sans modification. De plus, seules les personnes ayant réellement séjourné dans un établissement sont autorisées à en publier un. Quelques jours après avoir quitté

leur hébergement, elles reçoivent un e-mail les invitant à évaluer la qualité de leur séjour.

PLUS INVITÉ À INTERVENIR

Des e-mails de ce genre, l'un de nos lecteurs en a reçu après chacune de ses nuitées réservées par l'intermédiaire de booking.com, ces dernières années. Cet été, cependant, malgré quatre réservations d'hôtels, plus trace de ces invitations à laisser une évaluation. Or, l'an dernier et pour la première fois, il n'avait pas laissé de bonnes notes à deux hôtels 4 étoiles dans lesquels il avait séjourné. Il faut

AndreyPopov / i

dire que, dans le premier cas, pas une goutte d'eau ne sortait de la douche et, dans le second, la chambre était imprégnée d'une forte odeur de produits chimiques. Ces deux commentaires négatifs expliquent-ils pourquoi la plateforme de réservation ne lui a plus demandé son avis, cette année?

LES «POSITIFS» EN PREMIER

Selon booking.com, il ne s'agit ni de cela ni d'une erreur technique de sa part. Elle soupçonne plutôt que ses e-mails ont terminé dans le dossier spam de notre lecteur. Celui-ci le vérifiait pourtant ré-

gulièrement; de plus, il a recommencé à recevoir les invitations à évaluer les hôtels dans lesquels il a séjourné peu après notre intervention auprès de ladite plateforme.

La configuration actuelle du site internet laisse d'ailleurs penser que booking.com préfère les évaluations positives. Ainsi, par le passé, les commentaires étaient classés, par défaut, par ordre chronologique. Aujourd'hui, ceux qui sont positifs s'affichent en premier. Il faut modifier le critère de tri pour voir apparaître les plus critiques.

Publicité



JETTE UN ŒIL

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

Fraîcheur. Meilleur. Saveur. **DENNER**

Swica garde le maillot jaune

CAISSE MALADIE

Les assurés restent très satisfaits des prestations de Swica. CPT se hisse au 2^e rang devant Sanitas, alors qu'Assura et le Groupe Mutuel restent en queue de peloton.

Claire Houriet Rime

Comment les consommateurs jugent-ils leur caisse maladie? Pour la neuvième fois, *Bon à Savoir* a fait un sondage auprès des assurés des neuf institutions les plus importantes de Suisse (voir graphique ci-dessous). Swica garde la tête, suivie de près par CPT qui, avec deux tiers d'assurés «très satisfaits», souffle la 2^e place à Sanitas.

La suite de notre palmarès tient dans un mouchoir de poche, les prestations de CSS, Helsana, Concordia et Visana donnant entière satisfaction à une bonne moitié de leurs clients. De manière générale, 58,9% des assurés se déclarent du reste très satisfaits de leur assurance maladie et 34%, soit un bon tiers, «assez satisfaits».

Assura reste en revanche à la dernière place avec 40% seulement d'assurés comblés. Le Groupe Mutuel stagne pour sa part à l'avant-dernière place avec moins de la moitié (46%) de clients très satisfaits. Karin Perraudin, directrice de la caisse maladie de Martigny, a du reste indiqué récemment vouloir améliorer la qualité des services à la clientèle.

Les assurés mécontents se plaignent notamment de factures impayées ou remboursées trop tard. La caisse leur a aussi posé

des questions agaçantes, voire irritantes, et le processus de remboursement a été compliqué par des problèmes administratifs, voire de la paperasse inutile.

Ce sondage a été réalisé auprès de 2430 personnes parmi lesquelles 1367 ont eu recours aux services de leur caisse maladie. Il révèle encore que près de deux Alémaniques sur trois (63%) ont sollicité leur assurance pendant

les deux années écoulées, contre moins d'un Romand sur deux (46%). Les femmes consultent davantage (63%) que les hommes (54%). Quant aux jeunes entre 15 et 29 ans, près de la moitié (44%) a eu affaire à sa caisse maladie. Cette proportion grimpe à 53% pour la tranche entre 30 et 44 ans.

A noter que le classement ne tient pas compte du niveau des primes publiées sur priminfo.ch.



Enquête de satisfaction

Exemple de lecture: en 2018, 71,2% des assurés de Swica se sont dit «très satisfaits» de leur caisse, contre 77% en 2017 et 62% en 2009.

		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2010	2009
SWICA		71,2%	77%	69%	74%	78%	71%	67%	70%	62%
KPT CPT		66,2%	64%	55%	63%	69%	73%	68%	71%	69%
sanitas		64,1%	75%	75%	70%	72%	66%	64%	64%	70%
CSS		62,2%	64%	65%	57%	65%	70%	61%	67%	58%
Helsana		61,8%	63%	64%	64%	66%	63%	54%	52%	60%
CONCORDIA		60,7%	66%	65%	68%	67%	73%	64%	64%	59%
VISANA		57,3%	63%	59%	68%	69%	64%	66%	60%	72%
Groupe Mutuel		48,0%	42%	43%	46%	50%	50%	42%	51%	47%
ASSURA		40,0%	39%	33%	41%	41%	44%	35%	34%	38%

A notre demande, ce sondage a été mené par l'Institut Link, à Lucerne. Entre le 30 juillet et le 30 août 2018, 2430 personnes âgées de 15 à 79 ans, domiciliées aussi bien en Suisse romande qu'en Suisse alémanique, ont été interrogées par téléphone. La sélection de cet échantillon, représentatif de la population, a été faite selon l'âge, le sexe, le domicile et la taille du ménage.

Pour un résultat impeccable, il faudra repasser!

FERS À VAPEUR Pour le repassage d'une chemise, aucun appareil n'a pleinement convaincu nos spécialistes. Deux modèles s'en tirent malgré tout avec les honneurs.

Lukas Bertschi / vic

Pour réaliser ce test, les experts que nous avons mandatés se sont retroussés les manches: ils ont froissé divers textiles mouillés, puis les ont séchés à la machine, avant d'empoigner l'un des douze fers à repasser de moins de 100 fr. pour faire un sort aux plis apparus sur les vêtements. Ce test pratique a été complété par une évaluation de leur maniabilité, puis s'est terminé par une analyse technique de leurs performances et de leur solidité (lire encadré «Les critères du test»).



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

ILS PEINENT AVEC LES CHEMISES

Deux modèles seulement ont réussi à décrocher l'appréciation «bon», et de peu, puisque aucun ne recueille de note finale supérieure à 5. Si l'Azur Performer Plus de Philips s'en est bien sorti avec les jeans, les T-shirts et les linges de cuisine, il écope d'un simple «satisfaisant» pour les chemises, pourtant un incontournable du repassage! Mais comme aucun de ses concurrents n'a pu faire mieux que le 4.6 obtenu pour ce critère (voir tableau), il termine en tête et coiffe d'un cheveu le TexStyle 7 de Braun. A 89 fr. et 74 fr., ces deux appareils sont les plus chers de notre échantillon, mais leurs quatre premiers poursuivants ne sont pas loin derrière.

Le Braun s'en est même mieux sorti que le Philips pour repasser les fourres d'oreiller et les linges

de cuisine, mais émet sensiblement moins de vapeur. Or, il s'agit d'un critère crucial, car plus on en applique sur les tissus, plus les plis disparaissent facilement. En outre, le fer glisse mieux avec de la vapeur.

L'un des modèles de notre panel, le Satrap Ferru BE2 2200, a la particularité de réguler automatiquement la température en fonction du textile, sans passer par un bouton de réglage. Ce système a bien fonctionné lors de notre test, puisque le Satrap a obtenu une note satisfaisante ou bonne à tous les sous-critères de qualité du repassage.

«PAS L'AIR D'AVOIR ÉTÉ REPASSÉS»

Si vous ne sortez pas très souvent la planche à repasser, vous pouvez vous contenter du Prix Garanti

tie vendu par Coop, le meilleur parmi ceux qui coûtent moins de 50 fr. Lui aussi décroche une note satisfaisante pour tous les textiles et n'est pas moins bon que le vainqueur pour les chemises. En revanche, mieux vaut ne pas le laisser tomber, car la pointe de la semelle a été endommagée lors du test de chute et une pièce s'est détachée à l'intérieur de l'appareil – sans toutefois qu'il s'arrête de fonctionner après.

Pas de pitié, enfin, pour les Green de Durabase et Perfect Finish 2200 de Trisa; les commentaires de nos spécialistes ont parfois été dévastateurs à leur égard. Exemple? «Les plis n'ont diminué que de manière minimale, tout au plus... On pourrait même dire que les textiles n'ont pas l'air d'avoir été repassés»!



MARQUE	PHILIPS	BRAUN	TEFAL	SATRAP	COOP PRIX GARANTIE	SIEMENS
Désignation	Azur Performer Plus GC4527/01	TexStyle 7 TS 735 TP	Ultragliss FV4680	Ferru BE2 2200	Fer à repasser [1650 W]	TB23340
Acheté chez	brack.ch	brack.ch	nettoshop.ch	Coop	Coop City	galaxus.ch
Prix payé	89 fr.	74 fr.	54.95 fr.	69.95 fr.	19.95 fr.	30.40 fr.
1. Test pratique de repassage 65%⁽¹⁾	4.8	4.8	4.5	4.5	4.5	4.5
Chemises	40% ⁽²⁾	4.6	4.4	4.6	4.6	4.6
Jeans	15%	5.2	5.0	4.4	5.2	4.0
T-shirts	15%	5.0	5.0	4.4	4.4	4.6
Fourres d'oreiller en satin	15%	4.6	5.0	4.0	4.4	4.0
Linge de cuisine	15%	5.2	5.4	5.0	4.4	4.8
2. Test en laboratoire 25%	5.4	5.1	5.1	5.1	4.7	4.7
Vapeur	50%	5.3	4.7	4.9	5.2	4.4
Température	40%	5.7	5.6	5.5	5.0	5.1
Vitesse de chauffe	5%	5.4	5.8	5.1	4.3	5.3
Solidité	5%	4.9	5.1	5.3	4.8	5.0
3. Facilité d'utilisation 10%	5.0	5.0	4.8	4.7	4.5	4.6
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.0	4.9	4.7	4.7	4.6	4.6

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale. ⁽²⁾ Pondération interne au critère. ⁽³⁾ N'est plus fabriqué. ⁽⁴⁾ Note plafonnée au niveau de celle du test pratique de repassage.

Pratique

Cinq trucs pour un repassage facile

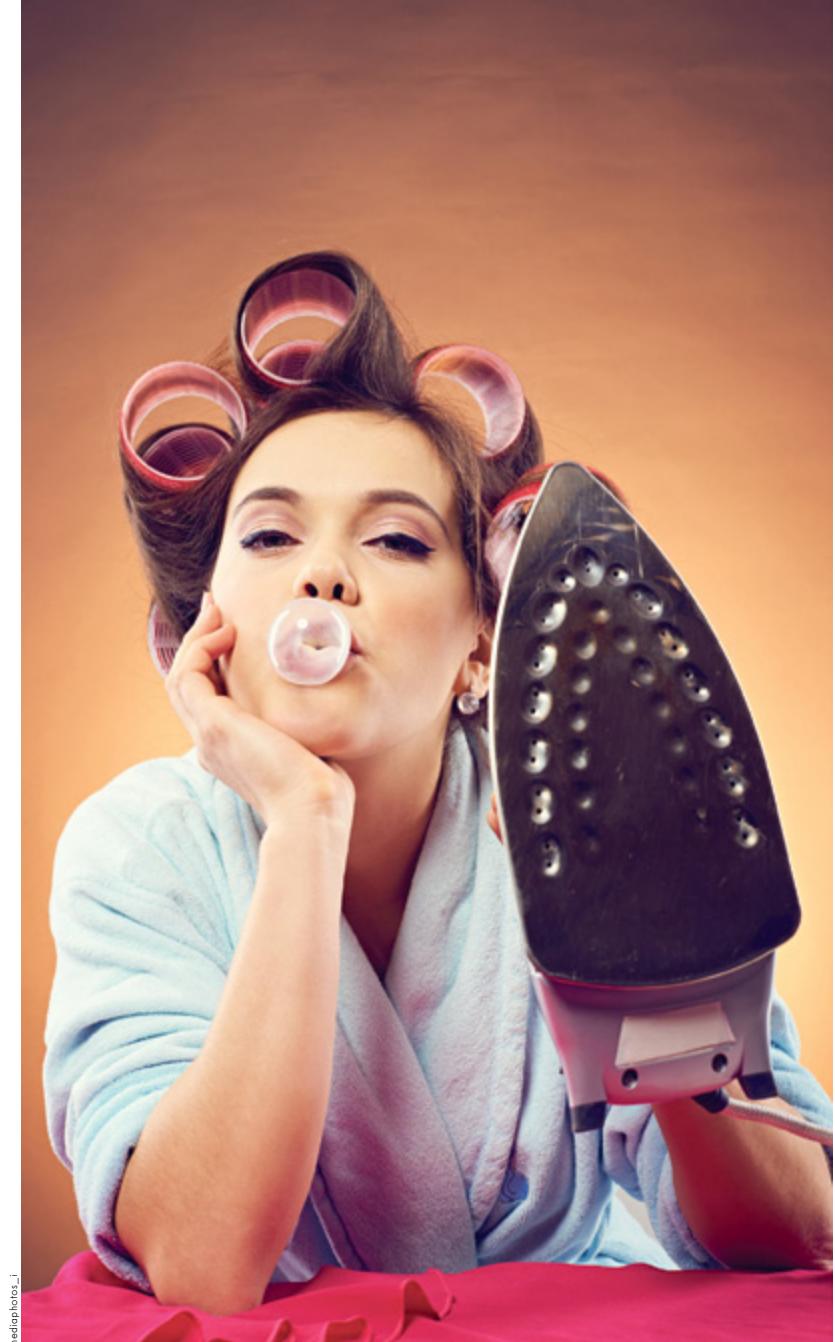
→ Les modèles légers sont plus confortables à manier, mais une plus forte pression doit être exercée lors du repassage. Il faut aussi veiller à choisir une forme de poignée qui convient bien à sa main.

→ Acheter impérativement une planche réglable en hauteur. C'est crucial pour épargner son dos.

→ Le linge délicat doit être repassé lorsqu'il est encore humide, afin que les plis disparaissent même à basse température. Cela évite aussi de devoir actionner trop souvent le bouton vapeur.

→ Pour les tissus foncés, il est recommandé de placer un chiffon entre le textile et le fer, afin d'éviter l'apparition d'un lustre indésirable. Une telle protection peut aussi s'avérer utile pour repasser les vêtements synthétiques.

→ Pour réduire la formation de calcaire dans l'appareil, on peut mélanger pour moitié l'eau du robinet avec de l'eau distillée, surtout dans les régions où l'eau est particulièrement dure. Pour connaître sa dureté, consultez la carte disponible sur le site eaupotable.ch, onglet «Qualité et dureté de l'eau».



En détail

Critères du test

Les douze fers à repasser ont mis le cap à toute vapeur sur le Laboratoire PZT de Wilhelmshaven (D), qui les a analysés selon les critères suivants.

1. Test pratique

Différents textiles mouillés ont été séchés dans un tumbler, puis repassés par les spécialistes pendant cinq minutes au maximum. Le réglage de la température a été choisi en se conformant aux recommandations qui figurent sur l'étiquette des vêtements.

2. Test technique

En combien de temps l'appareil chauffe-t-il? La température est-elle répartie uniformément sur la semelle? Combien de vapeur produit-il par minute et quelle est la quantité expulsée lorsqu'on presse sur le bouton vapeur? De plus, pour évaluer leur solidité, les experts du laboratoire ont lâché les fers à repasser, pointe en avant, d'une hauteur d'un mètre pour voir s'ils supportaient le choc. Ils ont également testé la résistance aux rayures des semelles des appareils.

3. Facilité d'utilisation

Le fer à repasser est-il confortable à manier? Est-il facile de remplir le réservoir et de lire le niveau d'eau? L'ajustement de la température et de la vapeur est-il aisés? Les indicateurs de contrôle sont-ils clairement visibles et les touches simples d'utilisation? Dans un souci de sécurité, les spécialistes ont également évalué s'il existe un risque de blessure avec la chaleur ou la vapeur, notamment en observant si le fer se renverse facilement lorsqu'il est posé à la verticale.

INTERTRONIC	MIO STAR	PRIMOTECQ	OK.	DURABASE	TRISA
Steam Iron	Steam 2200	DB 705	OSI 102 CH	Fer à vapeur Green	Perfect Finish 2200
interdiscount.ch ⁽³⁾ 19.95 fr.	melectronics.ch 49.80 fr.	Fust 9.90 fr.	MediaMarkt 19.95 fr.	melectronics.ch 29.80 fr.	galaxus.ch 50 fr.
4.2	4.0	4.1	4.0	3.9	3.8
4.0	4.2	4.2	4.0	4.0	3.6
4.6	4.2	4.0	4.2	3.8	3.8
5.2	3.8	4.4	4.0	3.6	3.6
2.8	3.2	3.2	3.6	3.2	3.2
5.0	4.2	4.4	4.0	5.0	4.8
4.8	4.9	4.4	4.3	4.9	4.9
4.1	4.8	3.4	3.6	4.8	4.9
5.5	4.9	5.5	4.9	5.0	4.8
5.4	5.0	5.8	5.7	5.7	5.2
5.1	5.0	5.0	5.1	5.0	5.3
4.5	4.6	4.4	4.2	4.7	4.6
4.4 +	4.3 +	4.2 +	4.1 +	3.9 ⁽⁴⁾ -	3.8 ⁽⁴⁾ -

Test réalisé en partenariat avec Kipp et Kassensturz.

Dominique Schätz

**CONSEIL
JURIDIQUE
GRATUIT**


José Crespo

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

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

 **PAR TÉLÉPHONE**
021 310 18 20

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

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

Joindre copie des pièces utiles.

1. Une double action

RESPONSABITÉ CIVILE

« Je me suis fait renverser à vélo. J'ai eu un bras cassé et mon vélo, d'une valeur de 1200 fr., a été détruit. Le conducteur fautif a été condamné pénalement. Mais le procureur ne m'a pas alloué de dommages-intérêts. Il a indiqué que je devais «faire valoir mes préférences au civil». Qu'est-ce que cela signifie? »

Lorsque vous subissez un dommage en raison d'un acte illicite, deux aspects sont traités par la justice. Le volet pénal concerne l'ouverture d'une enquête par le Ministère public qui aboutira au final, si l'infraction est confirmée, à une condamnation. Le volet civil, lui, s'intéresse aux dommages intérêts ainsi qu'au tort moral subis par la victime.

Lorsque vous avez porté plainte pour dommages à la propriété et lésions corporelles, vous avez automatiquement le statut de partie plaignante. En principe, le procureur ou le juge a le devoir de statuer sur vos préférences. Toutefois, il faut que les faits soient clairs et, surtout, que le dommage puisse être chiffré avec précision. Ainsi, si le fait d'avoir un bras cassé vous empêche de travailler durant une longue période ou si des séquelles psychologiques vous affectent en



raison du sinistre, cela complique le calcul.

Lorsque le chiffrement du dommage et du tort moral est trop complexe, le juge pénal ne peut pas trancher et va vous demander d'ouvrir une action en responsabilité civile auprès de l'auteur. C'est

d'ailleurs souvent le cas lorsqu'il y a des lésions corporelles. Il vous est alors possible d'ouvrir une action directement contre l'assurance responsabilité civile du conducteur (art. 65 al. 1 LCR).

Sophie-Emilia Steinauer

2. Etape non prévue

AVIATION « L'avion qui devait nous conduire à l'île Maurice a dû atterrir à La Réunion, où nous avons passé la nuit, avant de pouvoir rallier notre destination finale, le lendemain. Il semblerait que le pilote avait dépassé son nombre d'heures de vol, d'où cette étape forcée. Pouvons-nous prétendre à un dédommagement pour ce contretemps? »

A notre avis, ce «déroutage» vers un autre aéroport doit être assimilé à une annulation. Vous n'avez, en effet, pas pu atteindre votre destination finale, ce qui, en pratique, revient au même que si votre vol avait été tout bonnement supprimé.

La Convention de Montréal prévoit une responsabilité du transporteur aérien pour le dommage consécutif au retard ou à l'annulation d'un vol. Vous pouvez donc vous appuyer

sur cette base légale pour exiger un dédommagement pour les réservations d'hôtel ou de voiture perdues à l'île Maurice, par exemple. Attention, vous devez avoir subi un préjudice financier réel, donc pas possible de demander une compensation forfaitaire pour le temps perdu.

En revanche, un forfait serait envisageable sur la base du Règlement européen des droits des passagers, qui prévoit ce genre d'indem-

nisation pour les voyageurs victimes d'une annulation. Pour autant que vous soyez partis de l'Union européenne ou que vous voyagiez avec une compagnie européenne. En l'occurrence, pas question d'invoquer le cas de force majeure, car la gestion du nombre d'heures de vol des pilotes est du ressort de la compagnie.

Kim Vallon

3. Copropriétaire mais pas héritier

SUCCESSIONS

«Je suis copropriétaire avec ma sœur d'une maison de famille. Ma sœur est veuve et a deux enfants. A son décès, vais-je hériter de sa part sur la maison étant donné que j'en ai déjà la moitié?»

Non. Ce seront vos neveux qui obtiendront la quote-part de la maison qui appartenait à votre sœur. En effet, même si vous êtes copropriétaire du bien, vous n'avez pas un droit préférentiel sur sa part. En droit des successions, les héritiers entrent en possession de tous les biens de la personne décédée. L'article 457 CC précise que les plus proches sont les descendants. Vos neveux formeront alors une hoirie et vous conserverez l'autre partie de la maison.

Dans cette situation, il est souvent difficile de gérer une copropriété.

Il est donc conseillé de prévoir les modalités avant le décès. Il se peut que vos neveux ne souhaitent pas acquérir la maison et l'attestent en signant devant un notaire un pacte de renonciation. Si rien n'a été prévu, sachez que, si les enfants de votre sœur souhaitent vendre leur part plus tard, vous aurez un droit de préemption légal (art. 682 CC). Cela signifie que vous aurez le droit préférentiel d'acheter leur part avant toute autre personne intéressée. Vous pourrez alors, si vous en avez les moyens, acquérir toute la maison.

4. Demi-nuitée au prix plein

VACANCES «De passage dans la région, j'avais pris deux nuits que j'ai réservées directement auprès de l'hôtel. Le hasard a voulu que je tombe sur de vieilles connaissances qui m'ont invité chez eux. Sur les deux nuits d'hôtel payées d'avance, je n'en ai «utilisé» qu'une seule. Puis-je demander un remboursement?»

Tout dépend de la politique de l'établissement. En effet, dans ce genre de cas, ce sont les conditions générales de l'hôtel qui font foi. Dès lors, si ces dernières ne prévoient aucun remboursement en cas d'interruption d'un séjour préalablement réservé et partiellement utilisé, il n'a aucune obligation d'entrer en matière. En tout cas pas si le client a écourté son séjour de sa propre initiative.

Reste que, dans le cas où l'hôtel a pu entre-temps relouer la chambre, il ne pourrait plus invoquer de préjudice financier. Il serait alors équitable qu'il vous rembourse la nuitée. C'est pourquoi il vaut la peine d'insister un peu pour trouver un arrangement. Dans le domaine de la liberté contractuelle, il y a toujours de la place pour la négociation.

kv

5. Billag vous oublie pour mieux vous retrouver

REDEVANCE «Je reçois aujourd'hui des poursuites de Billag, qui me réclame cinq ans d'arriérés pour sa redevance! Il est vrai que, depuis 2013, je n'avais plus reçu aucune facture de sa part... Billag prétend que les courriers m'ont été envoyés à une autre adresse! Dois-je malgré tout payer?»

Sur le principe du paiement rétroactif, hélas pour vous, la réponse est oui. En effet, la redevance Billag est une créance périodique. Ce qui signifie que la prescription est de cinq ans. L'organisme est donc encore dans les temps pour vous réclamer le paiement de la douloureuse sur les cinq dernières années.

Le fait qu'il vous ait «oubliée» depuis 2013 n'est malheureusement pas un motif suffisant pour échapper au paiement rétroactif. Car les conditions générales de Billag stipulent en filigrane qu'il appartient au citoyen de «collaborer» et de se manifester lorsqu'il ne reçoit pas les factures pour la redevance. Certes, dans le cas précis, votre adresse n'a pas changé et l'erreur vient de lui. Mais il faudrait le démontrer dans le cadre d'une procédure en justice... à vos frais.

Là où cet argument vous sera utile, en revanche, c'est pour négocier un échelonnement de paiement, afin de ne pas avoir à régler les cinq années de redevance en une seule fois. De même, nous vous suggérons de contester d'éventuels intérêts de retard pour cette même raison.

kv

LE JUGE a dit

Droit de visite des grands-parents

En règle générale, le droit de la famille ne prévoit pas un droit de visite de la famille élargie en cas de divorce ou de séparation des parents. Il peut ainsi arriver que les grands-parents, d'un côté ou de l'autre, n'aient plus l'opportunité de voir l'enfant. Toutefois, dans ce cas particulier qui vient d'être jugé par le Tribunal fédéral, des grands-parents se sont vu accorder un droit de visite exceptionnel sur leur petit-fils. Dans le cas d'espèce, le père du bambin était décédé dans un accident et la mère avait coupé les ponts avec les parents de feu son mari pour des raisons de mésentente. La Haute Cour a jugé que, pour le bien du petit, il était nécessaire qu'il voie ses grands-parents paternels à raison de deux heures, un mois sur deux et que ceux-ci aient la permission d'envoyer des cadeaux de Noël et d'anniversaire ainsi que de téléphoner de temps en temps.

Arrêt 5A_380/2018 du 16 août 2018

Armée et égalité

Une employée de l'armée, qui occupait une fonction dirigeante, a attaqué une décision de l'armée qui avait octroyé à son successeur, de pourtant neuf ans son cadet, un salaire plus élevé que le sien. Il n'y a pas d'infraction à la loi sur l'égalité entre femmes et hommes dans ce cas précis, énonce le Tribunal administratif fédéral. Au vu des faits, l'homme qui avait succédé au poste avait semble-t-il, de meilleures prédispositions, une expérience plus riche, malgré un parcours professionnel moins long. Les juges administratifs fédéraux réfutent cependant le raisonnement de l'armée qui s'était défendu en disant que, puisque l'employée avait accepté son salaire, cela revenait à renoncer au droit à l'égalité salariale. Cette argumentation ne peut pas être soutenue valablement.

Arrêt du TAFA-6754/2016
du 10 septembre 2018

LIRE L'ÉTIQUETTE D'UNE VESTE DE PLUIE

Les vestes imperméables high-tech sont pourvues de millions de pores microscopiques qui bloquent la pluie mais laissent passer la vapeur d'eau dégagée par le corps. Encore faut-il connaître le jargon de cette technologie. Pour tester l'imperméabilité du tissu, on le place sous un tube gradué qu'on remplit d'eau jusqu'à ce que les premières gouttes passent à travers. Une «colonne» de 20 000 mm indique qu'un vêtement est



Rygalloone_1

parfaitement imperméable. La respirabilité se mesure grâce au taux de transmission de vapeur (MVTR). Il varie entre 5000 (peu respirant) et 30 000 (extrêmement respirant). Sur certaines étiquettes, on trouve plutôt l'indice RET (rétention de vapeur). On ne transpirera pas s'il est inférieur à 6, voire à 12. Mais au-delà, et surtout au-delà d'un RET de 20, plus besoin d'aller au hammam... *chr*

Publicité



Tremey_f

Avis de disparition pour Trek et TCM Cinéma

Les opérateurs TV suppriment des chaînes de leur pack sans crier gare. C'est l'amère expérience qu'ont faite deux de nos lectrices. Le 30 mai dernier, Laure Huguenin-Dezot, cliente chez UPC Cablecom, remarque avec étonnement que la chaîne *Trek* a disparu. Pour la récupérer, elle doit s'abonner au pack *Premium Plus* qui coûte 15 fr. supplémentaire par mois. A aucun moment pourtant notre lectrice n'a été prévenue. Contacté par *Bon à Savoir*, l'opérateur dit avoir diffusé un bandeau d'alerte sur *Trek* pour avertir du changement. Seul hic, l'information a été transmise après la modification. De son côté, Anne-Marie Gauthier a découvert que sa chaîne favorite, *TCM Cinéma*, avait été supprimée de son pack *Swisscom TV*. Interpellé, le géant bleu a confirmé l'avoir retirée définitivement de son offre. Et, là aussi, les clients ont été placés devant le fait accompli. *hk*

Salt embrouille ses clients

La facturation des forfaits de roaming est très opaque chez Salt. Le 24 mai dernier, sur le conseil d'un vendeur, Chantal Cadorin a activé deux options pour sa fille qui partait le lendemain pour un camp de cinq jours en Camargue. Le forfait «Talk Europe» (5 fr.) limite les frais de conversation. Quant à «Internet Europe» (9.95 fr.), il comprend 300 Mo de données. Les deux étant valables un mois, notre lectrice les a désactivés le 23 juin. Or, les suppléments, déjà payés avec la note de mai, figuraient encore sur celle de juin! «Ces forfaits sont liés à la période de facturation, qui court du 10 au 9 du mois suivant», justifie Viola Lebel, porte-parole de l'opérateur. Cette cliente ne les a pas désactivés au début de juin, si bien qu'ils ont été reconduits. Et le comble est que, sur le site de l'opérateur, on trouve encore un «Paquet de données» qui est, lui, valable 30 jours. Bonjour les embrouilles! *chr*

NUL BESOIN DE

RESSUSCITER

POUR FAIRE LE BIEN APRÈS VOTRE MORT.

N'oubliez pas les organisations caritatives dans votre testament.

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

myhappyend.org

Mon testament pour un monde meilleur.

Epicez vos plats!

DIÉTÉTIQUE Epices et fines herbes apportent un petit plus à nos plats. Si elles nous permettent, à l'occasion, de voyager sans décoller de notre assiette, elles possèdent également des qualités diététiques à ne pas négliger.

Doris Favre, diététicienne diplômée

Plantes aromatiques et épices sont une source d'antioxydants qui protègent nos cellules contre l'apparition de maladies cardiovasculaires, de certains cancers et d'autres pathologies liées au vieillissement.

L'épice la plus connue pour son effet antioxydant est le **curcuma**! Pourtant, selon l'indice ORAC (pour *Oxygen radical absorbance capacity*), certaines épices le surpassent. C'est le cas du **sumac** (*voir photo*) qui devance le **clou de girofle**! Ce dernier est également réputé pour soulager les rages de dents, grâce aux propriétés analgésiques et antibactériennes de l'eugénol qu'il contient. En tête de la liste ORAC, on trouve aussi l'**origan**, le **romarin**, la **menthe**, le **thym**, la **cannelle** ou la **sauge**.

Certes, il faut relativiser leur action antioxydante en raison des petites quantités utilisées. Mais la consommation régulière de ces condiments apporte une belle pierre à l'édifice d'une alimentation riche en fruits et en légumes.

BONNES POUR LE CŒUR

De leur côté, les **alliacées** (ail, oignon, échalotte, etc.) ont des propriétés protectrices contre les maladies cardiovasculaires. Elles possèdent aussi des agents anticoagulants qui limitent la formation de caillots sanguins et améliorent la circulation du sang. On relèvera également l'effet anti-inflammatoire de l'ail, de l'oignon et de la **sauge**. Cette dernière est aussi réputée pour calmer les maux de gorge et les inflammations de la bouche.

D'autres épices sont utilisées pour faciliter la digestion en stimulant la sécrétion des sucs digestifs. De manière non exhaustive, on citera la **cannelle**, la **cardamome**, le **gingembre** ou encore le **cumin**. Et n'oublions pas le **per-**



sil, très riche en vitamine C; saupoudré sur un plat de lentilles, il va booster l'absorption du fer de cette légumineuse.

CANNELLE ET ESTRAGON SONT-ILS TOXIQUES?

Assaisonner ses repas est donc une excellente idée. Mais on évitera d'en abuser juste pour bénéficier de leur atout santé. Premièrement, l'équilibre gustatif du plat pourrait

« Réduit en poudre, le sumac est une baie qui développe une saveur acide et rafraîchissante qui en fait une des épices les plus utilisées au Moyen-Orient. »

fruit du teck. Heureusement, son goût puissant n'incite pas à la surconsommation. Idem avec la **noix de muscade** qui contient de la *myristicine*, toxique pour le système nerveux. A partir d'une ou de deux noix déjà, les effets toxiques commencent à se faire sentir. Mais il n'y a aucun danger d'en râper un peu pour aromatiser un plat.

L'estragole, présent dans l'**estragon** et le **basilic**, est suspecté d'être génotoxique et cancérogène pour le foie. Ce risque ne concerne pas l'ingestion des feuilles elles-mêmes: pour cela, il faudrait en ingurgiter une centaine de kilos! La toxicité de ce composé – en particulier pour les enfants et les femmes enceintes ou qui allaitent – est liée à sa forte consommation sous forme d'huile essentielle.

À L'ABRI DE LA LUMIÈRE

Les épices et les herbes séchées sont sensibles à la lumière, à la chaleur et à l'humidité. Pour préserver leur saveur et leur arôme, elles devraient être stockées dans des récipients hermétiques, dans une armoire, au frais et au sec.

Les herbes fraîches se conservent trois à quatre jours au réfrigérateur emballées dans du papier ménage humide. Surgelées, elles préservent bien leurs qualités gustatives et nutritionnelles. L'idéal est de les cultiver en pots, bio de préférence.

On l'aura compris, tous ces aromates ne constituent pas une potion miracle, mais procurent saveur et plaisir à table, avec un apport en antioxydants souvent intéressant.

4 FOIS PLUS POUR 3 FOIS RIEN !



Les offres combinées 100% locales

Internet, téléphonie fixe, mobile et télévision

Les produits et services BLI BLA BLO sont distribués par La SEVJ, VOénergies, net+ Léman, SEIC, SEFA, net+ FR, SEIC-Télédis, Sinergy, net+ Entremont, esr et Sierre-Energie, sous la marque net+.

netplus.ch | 0848 830 840

* Offre soumise à conditions.



Fenêtre sous haute tension

CHOC THERMIQUE Pas question de payer 4500 fr. pour le remplacement d'une vitre qui s'est fissurée toute seule: Nicolas Gross a engagé un bras de fer avec sa gérance pour faire valoir ses droits.

Claire Houriet Rime

Faire casquer l'assurance RC des locataires même s'ils ne sont pas à l'origine des dégâts, c'est peu élégant. Au final, la méthode se répercute sur les assurés par le biais des primes. Ecœuré par cette stratégie, Nicolas Gross n'a pas l'intention de se prêter au jeu de sa gérance.

En février dernier, le locataire constate l'apparition d'une fissure sur une porte-fenêtre orientée au sud. Munie de triples vitrages, elle reçoit de plein fouet les rayons du soleil printanier. Le moindre écart de température dans la vitre peut créer une tension dans le verre (*Lire «Double vitrage: gare au choc thermique!» sur [bonasavoir.ch](#).*)

Notre lecteur ne s'explique pas l'origine de la casse, car il a respecté la consigne: ne pas placer d'objet sombre devant la vitre, ce qui aurait pour conséquence de porter une ombre partielle sur une partie de la fenêtre et de la refroidir. Il avertit la gérance, Wincasa, qui mandate un vitrier pour établir un constat et prendre la mesure. Trois mois plus tard, le 23 mai, le locataire reçoit enfin un courrier: le remplacement de la fenêtre, devisé à 4563.25 fr., sera à sa charge. Selon la régie, le vitrier a conclu que les dégâts sont dus à un choc thermique.

«Le contrat de bail stipule expressément que le remplacement des vitres n'est à la charge du propriétaire qu'en cas de tension du bâtiment», explique Sébastien Troutot, directeur de l'agence Wincasa à Lausanne. «En l'occurrence, le professionnel que nous avons mandaté a conclu à un choc thermique. En application du contrat, la facture doit donc être réglée par le locataire», conclut le gérant. Il précise agir pour le compte du propriétaire de l'immeuble qui est, en l'occurrence, la caisse des retraites de UBS.

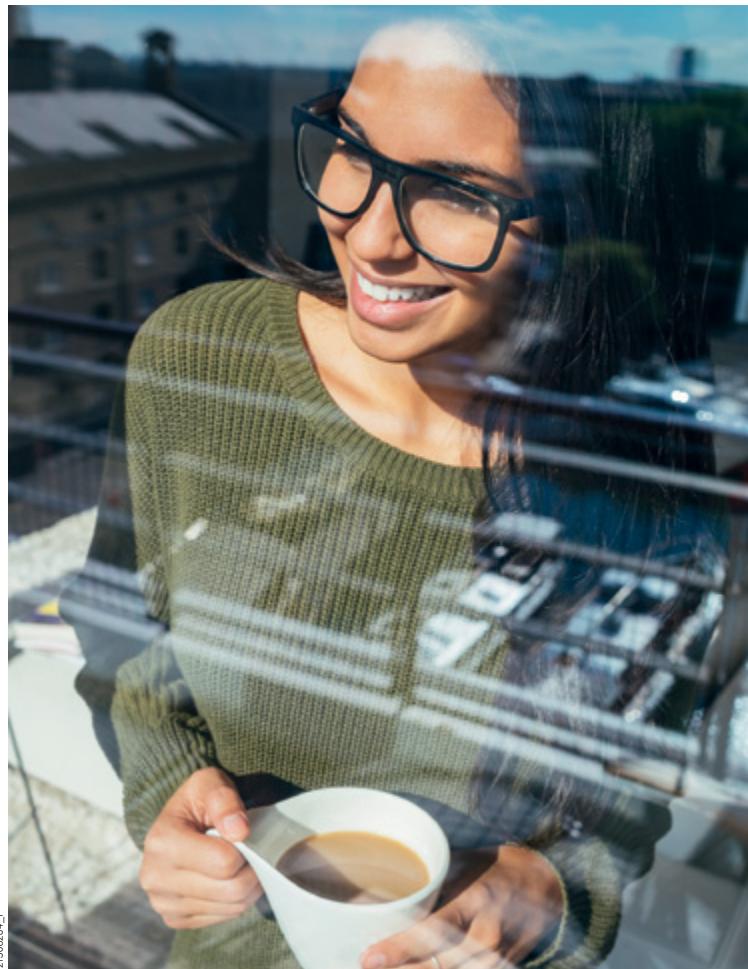
JEUX DE MOTS

Il y a toutefois une faille dans cette implacable logique: quelle

est la différence entre un choc thermique dû, précisément, à un écart de température entre les différentes parties de la vitre, ce qui provoque une tension dans le verre... et une «tension du bâtiment»? Wincasa ne le précise pas. Pour le Service juridique de *Bon à Savoir*, le propriétaire s'est tiré une balle dans le pied en ajoutant cette clause aux contrats de bail. C'est donc à lui d'assumer les dégâts.

Nicolas Gross, lui, ne lâche pas son os. Après plusieurs courriers, la gérance a accepté de mandater d'autres vitriers pour confirmer le premier diagnostic, afin d'établir la responsabilité du sinistre. Elle charge également les experts d'établir un rapport portant sur les différents bâtiments qu'elle administre «pour exclure définitivement la suspicion d'un problème de plus grande envergure».

Al'heure de mettre sous presse, la vitre a bien été remplacée, mais le résultat de cette étude n'est pas encore connu. Notre lecteur ne compte pas baisser les bras: s'il doit assumer la facture, il saisira la Commission de conciliation en matière de bail à loyer.



Vitrages isolants

Une vraie patate chaude

Pour répondre aux exigences actuelles en matière d'économie d'énergie, les triples vitrages se généralisent en Suisse romande. Les cantons renforcent en effet progressivement leurs exigences pour atteindre les objectifs de performance fixés par Berne, que ce soit sur les bâtiments neufs ou pour toucher des subventions lors de rénovations. Or, si les petites fenêtres ne posent guère de problème, les baies vitrées sont fragiles et coûteuses à remplacer. Et, comme les fabricants rejettent toute responsabilité en cas de fissure, les locataires n'ont pas fini de faire valoir leurs droits! Selon un petit sondage auprès de grandes gérances romandes, chaque cas est examiné dans

son contexte. Les plus conscientes ajoutent une clause au contrat de bail et remettent aux occupants de leurs logements un mode d'emploi invitant à ne pas déposer d'objets sombres devant la vitre. Si la responsabilité du locataire ne peut pas être établie, ou si le vitrier détecte un défaut lors de la pose ou dans la structure du verre, c'est l'assurance bris de glace du bâtiment qui prend le sinistre en charge. Du côté des assureurs, la Mobilière et Allianz insistent également sur la nécessité d'informer les occupants, faute de quoi la facture incombe au propriétaire. La Zurich et Vaudoise Assurances indemnisent le locataire sans discussion.

Aucun tube ne fait des miracles

COLLES A en croire leur emballage, les colles font des merveilles. Avec le cuir et le plastique, effectivement. Mais ça se corse avec le caoutchouc et en cas d'humidité. *Andreas Schildknecht / sh*

Peu importe qu'il s'agisse d'une semelle, d'une poignée ou d'un jouet en plastique: les colles instantanées sauvent bien des situations. Leurs fabricants garantissent une application simple et efficace dans la durée.

Qu'en est-il réellement? Pour le savoir, nous avons soumis douze produits à un laboratoire indépendant, qui s'est attelé à répondre aux questions suivantes: les colles conviennent-elles à toutes les matières? Quel est leur temps de prise? Sont-elles efficaces dans la durée? Comment résistent-elles à

la chaleur et à l'humidité? (lire «Les critères du test»).

EFFICACES POUR LA PLUPART DES MATERIAUX

Verdict: à l'exception des deux Geistlich, les colles testées s'en tirent bien. Toutes ont solidement permis d'assembler du cuir avec du cuir et du plastique avec du plastique. Idem avec le bois et l'aluminium. Les résultats ont, en revanche, été nettement différents avec le caoutchouc: aucun produit ne s'est avéré vraiment efficace. Les moins performants ont été ceux d'Araldite, Zap, Qua-

lit & Prix, Pattex, Do it + Garden ainsi que la Super Rapid de Geistlich. Mieux vaut donc ne pas miser sur une colle instantanée pour réparer une chambre à air de vélo cassée. Pour ce qui est de l'assemblage de pièces en verre, la colle instantanée *ultra-rapide Supergel* d'Uhu est la seule à ne pas avoir rempli sa mission. Notons que, de manière générale, aucun des produits testés n'a brillé par sa polyvalence.

TEMPS DE PRISE ET RÉSISTANCE À L'HUMIDITÉ VARIABLES

Vainqueur du test, la *Super Strong*

& Safe d'Uhu porte le nom de «Colle tout» et non de colle instantanée. Pourtant, comme toutes ces dernières, elle contient des cyanoacrylates, des agents puissants et rapides. Elle s'est d'ailleurs révélée capable d'assembler de nombreuses matières en quelques secondes seulement. A l'exception du plastique, de l'aluminium et du verre, pour lesquels son temps de prise a été plus long.

Les produits de Tesa, Papeteria et Geistlich ainsi que l'*ultra-rapide Supergel* d'Uhu résistent mal à

Suite page 44



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	UHU	PATTEX	ARALDITE	ZAP	UHU
Désignation	Colle tout Super Strong & Safe	Colle instantanée Ultra Gel Matic	Colle instantanée Express Glue	Zap-a-Gap Medium CA+	Colle instantanée ultra-rapide Supergel
Acheté chez	Coop Brico+Loisirs	Bauhaus	Jumbo	brack.ch	Coop Brico+Loisirs
Prix payé	5.95 fr.	7.90 fr.	4.75 fr.	6.45 fr.	7.95 fr.
Contenu	7 g	3 g	3 g	14 g	10 g
Prix aux 10 g	8.50 fr.	26.40 fr.	15.80 fr.	4.60 fr.	7.95 fr.
1. Puissance adhésive 40% ⁽¹⁾	5.2	5.1	5.1	5.1	5.0
→ Bois avec bois	5.8	5.8	5.7	5.7	5.8
→ Gomme avec gomme (chambre à air)	4.0	4.0	3.0	3.7	4.0
→ Aluminium avec aluminium	6.0	6.0	5.9	5.8	5.7
→ Verre avec verre	4.3	4.7	5.3	4.1	3.6
→ Bois avec aluminium	5.8	5.6	5.5	5.7	5.5
→ Plastique avec ciment	5.1	4.6	5.1	5.4	5.2
2. Résistance à l'humidité et à la chaleur 30% ⁽¹⁾	5.2	5.0	4.8	4.5	4.4
3. Maniabilité 20% ⁽¹⁾	5.0	5.3	5.0	4.6	5.0
4. Vitesse adhésive 10% ⁽¹⁾	4.8	5.1	4.9	5.6	5.0
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.1 ☀+⊕	5.1 ☀+⊕	5.0 ☀+⊕	4.9 ☀+⊕	4.8 ☀+⊕

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.



En détail

Les critères du test

Nous avons confié au Laboratoire PZT à Wilhelmshaven (D) douze colles. Son équipe a analysé les points suivants.

1. Force adhésive

Les experts ont collé ensemble des pièces d'une même matière ainsi que d'autres de matières différentes: bois, métal, plastique, verre, cuir, caoutchouc ou encore porcelaine. Après 24 heures de pose, ils ont vérifié la force adhésive avec une machine de traction. L'opération a été répétée trois fois pour chaque produit.

2. Résistance à l'humidité et à la chaleur

Les spécialistes ont placé les éléments collés dans un bain-marie pendant 24 heures, afin de tester leur sensibilité à l'humidité. Pour ce qui est de leur résistance à la chaleur, les pièces ont été stockées dans une chambre chauffée à 50° C.

3. Maniement

La colle s'échappe-t-elle de son tube? Est-elle facile à doser? Son odeur est-elle trop forte?

4. Vitesse adhésive

Quel est le temps de prise de chaque colle?



TESA	PAPETERIA	QUALITÉ & PRIX	PATTEX	DO IT + GARDEN	GEISTLICH	GEISTLICH
Colle instantanée Gel	Colle instantanée Gel	Colle gel instantanée	Colle instantanée Easy Gel Power	Colle instantanée	Rapid Mix	Super Rapid
brack.ch 4 fr. 4.5 g 8.90 fr.	Migros 4.35 fr. 3 g 14.50 fr.	Coop 4.40 fr. 3 g 14.70 fr.	Jumbo 4.95 fr. 3 g 16.50 fr.	Migros 7.20 fr. 4 g 18 fr.	Coop Brico+Loisirs 6.95 fr. 10 g 6.95 fr.	Coop Brico+Loisirs 8.95 fr. 10 g 8.95 fr.
5.0	5.0	4.7	4.5	5.0	4.9	4.8
5.7	5.7	5.6	5.5	5.6	5.7	5.5
4.5	4.0	2.4	2.6	2.9	4.0	3.6
5.5	5.5	5.3	5.5	5.8	5.2	5.6
4.2	4.7	4.7	4.2	5.2	4.0	4.7
4.6	4.6	5.5	5.1	5.4	5.2	4.8
5.2	5.2	4.8	4.3	4.9	5.2	4.6
4.4	4.3	4.9	5.0	4.5	4.4	4.3
4.7	4.9	4.8	5.1	5.0	4.3	4.3
5.0	5.1	4.8	5.0	4.9	5.8	5.8
4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.7	4.7

l'humidité. Les deux Geistlich ont une faiblesse supplémentaire: leur bouchon se colle très vite à la pointe de leur tube.

RÉPONSES DES FABRICANTS

Trois producteurs seulement ont accepté de commenter nos résultats. D'abord Tesa, qui annonce que sa colle instantanée sera améliorée. Puis Migros et Geistlich, qui estiment que leurs produits résistent à l'humidité, mais ne sont «pas faits pour des surfaces ou des matériaux exposés en permanence à l'eau.» Geistlich s'engage par ailleurs à résoudre le problème des bouchons qui collent.

Astuce: s'il vous reste de la colle sur les doigts, lavez-les avec de l'eau tiède et du savon. Et, si cela ne suffit pas, utilisez une crème grasse ou quelques gouttes d'huile végétale.

Conseils

Bien choisir sa colle

Bois, métal, verre, plastique, cuir, caoutchouc...

La colle idéale varie selon le genre d'applications.

→ Colle instantanée

Peu résistante aux intempéries, elle n'est pas recommandée pour les travaux extérieurs. Une fois ouverte, elle se conserve plus longtemps si elle est stockée dans le bac à légumes du réfrigérateur.

→ Colle tout

Malgré son nom, elle ne convient pas à toutes les matières. A commencer par le polystyrène. Son temps de prise et de séchage est par ailleurs très long, et nécessite souvent une forte pression.

→ Colle de contact

Elle convient au bois, à la gomme au métal, au tissu et au cuir. Contrairement à la colle instantanée, les deux surfaces à coller doivent être enduites de colle.

→ Colle bi-composant

Les colles à deux composants se présentent en deux tubes individuels. Elles sont fournies avec une spatule et, bien souvent, avec un récipient pour le mélange des deux éléments. Ce genre de produit convient pour des travaux spécifiques, tels que l'assemblage de pièces de modélisme. Très chères, ces colles ont l'avantage de tenir extrêmement bien et pour une longue durée. De plus, elles sont légères et résistent aux acides.

→ Colle blanche

Formée principalement d'eau, elle est non toxique et inodore. Elle convient à de très nombreux matériaux: bois, polystyrène, cuir ou encore céramique. Idéale pour le bricolage, même si son temps de prise est relativement long.

A 30 ct. les dix grammes, elle est une alternative bon marché. D'autant plus quand on sait que la même quantité de colle instantanée coûte entre 3 fr. et 27 fr.

Publicité

GEM®
Mon spécialiste ès rhumes

En cas de refroidissement accompagné de toux

NOUVEAU sirops contre la toux

GEM® Bain contre les refroidissements et la bronchite

GEM® Antitussif Dextrométhorphanum 6,25mg/5ml

GEM® Mucolytique Carbostéatum 250mg/5ml

GEM® Pastilles pour les bronches avec codéine Codeini phosphas hemihydratus 3mg

Gemma 24, pris froid

Ce sont des médicaments autorisés. Lisez les notices d'emballage. Iromedica SA, St-Gall

L'automne de tous les dangers

PIÈGES L'automne s'installe avec ses chatoyantes couleurs. Mode d'emploi pour ne pas tomber dans certaines pièges saisonnières camouflées sous des abords séduisants. *Barbara Venditti*

→ FOIRES

Entre Comptoir Suisse, Foire du Valais, Automnales et brocantes diverses, les occasions de se rendre dans un lieu de foire sont foisonnantes. Sur place, profitant de l'ambiance festive et détendue, d'insistants vendeurs pressent le chaland pour obtenir une commande à tout prix.

Il est important de savoir que le visiteur qui passe commande dans un comptoir est lié, sans possibilité d'annuler le contrat, même si, par exemple, le canapé acquis s'avère bien trop volumineux ou si le prix est en fait supérieur à celui du marché. En effet, la foire commerciale est un lieu de vente où le client doit s'attendre à être poussé à l'achat.

Par conséquent, il vaut mieux ne pas céder aux sirènes de la bonne affaire sur-le-champ, au risque de le regretter après, à moins d'être absolument sûr de soi. Notre conseil: emporter la documentation ou des photos sur les produits intéressants et réfléchir à tête reposée, sans pression, quitte à revenir sur les lieux ou prendre contact avec la société ultérieurement.



→ ASSURANCES MALADIE

A l'approche de l'automne, les courtiers redoublent d'activité, au téléphone, pour tenter de décrocher un rendez-vous. A cet effet, tous les moyens sont bons. On ne compte plus les «offices de contrôle de l'assurance maladie», «bureau de conseil de l'assurance maladie» et autres entités qui, sous une dénomination ronflante, tentent de se faire passer pour un organisme officiel, afin de se rendre au domicile de leurs victimes.

Cette frénésie automnale est liée au délai fixé pour changer de caisse maladie de base. En effet, c'est jusqu'au 30 novembre que la lettre de résiliation doit être parvenue à l'assureur. Mais attention, cela ne concerne que la couverture maladie au sens de la LAMal: pour les complémentaires, c'est le

contrat qui règle les délais de résiliation.

Bien entendu, aucun office n'est en charge de se rendre chez les particuliers pour contrôler leur couverture maladie. Il s'agit d'une stratégie de courtage dans le but d'obtenir un rendez-vous chez les particulier. Le courtier va alors tenter de vendre diverses assurances, trop souvent sans tenir compte ni des besoins, ni de la situation, ni des contrats en cours de leurs prospects. A éviter à tout prix!

Notre conseil en matière d'assurance de base: il vaut la peine, dès la publication des primes des diverses caisses, de les comparer avec le calculateur **priminfo.ch**. En fonction du résultat, il peut être pertinent de changer en ne laissant pas passer le délai du

30 novembre. Et, pour choisir la franchise optimale, notre calculette en ligne permet d'éviter de coûteux faux pas. A consulter sur **bonasavoir.ch** → Outils & Calculatrices (*lire également page 7*).

→ FAUSSES

BONNES AFFAIRES EN LIGNE

Certains sites, d'allure sérieuse, proposent la vente en ligne d'articles de marque à des prix imbattables, faisant valoir des soldes ou un déstockage. Avant de revoir son look automnal, la plus grande vigilance s'impose. Les sites doivent être analysés soigneusement, particulièrement sous l'angle des conditions générales.

S'il n'est pas possible de trouver une adresse physique de l'entreprise, si les textes sont truffés

de fautes, s'ils sont totalement incompréhensibles et incohérents, mieux vaut passer son chemin. En effet, ces éléments indiquent qu'il ne s'agit pas du site d'une marque ou d'une enseigne sérieuse. En tentant le diable, le risque est, dans le meilleur des cas, d'obtenir livraison depuis un pays lointain d'une contrefaçon de piètre qualité. Si les choses tournent mal, l'envoi sera saisi à la douane et détruit, et l'acheteur sommé de verser des dommages-intérêts à la marque. Quant au montant payé, autant faire une croix dessus immédiatement...

Mieux vaut donc se renseigner préalablement, par exemple directement auprès de la marque convoitée, afin d'éviter déceptions et déboires.

Commandez votre comparatif de primes personnel pour l'année 2019

Caisses maladie: économisez!

En remplissant le talon-réponse ci-dessous, vous allez recevoir:

1. Assurance de base obligatoire: les primes des trois caisses maladie les meilleur marché pour votre lieu de domicile ainsi que celles des 20 plus grandes caisses, afin de pouvoir comparer en toute tranquillité.

2. Tous les seuils des franchises: vous recevezz les montants des primes de l'assurance de base pour chaque montant de franchise disponible, du minimum légal de 300 fr. à 2500 fr., en passant par 500, 1000, 1500 et 2000 fr., pour autant que ces franchises soient proposées.

3. Enfants et adolescents jusqu'à 18 ans: si vous le demandez expressément en cochant la case correspondante ci-dessous, nous vous fournirons également un comparatif des primes de l'assurance de base de votre lieu de domicile pour des enfants et des adolescents (il existe des franchises de 0 à 600 fr.), et ce gratuitement.

4. Modèles d'économies supplémentaires: nous vous indiquons parmi les 20 plus grandes caisses lesquelles proposent pour votre lieu de domicile une permanence téléphonique, un médecin HMO ou encore un médecin de famille. Nous vous indiquons également la caisse qui propose la prime la meilleur marché.

5. Des lettres types: vous recevezz une lettre type pour résilier votre assurance maladie actuelle et une autre pour vous annoncer à la nouvelle caisse.

6. Brochure: vous recevezz la brochure «Comparaison des caisses maladie» qui contient 36 pages d'informations sur l'assurance maladie. Grâce à elle, vous saurez ce qui est couvert par l'assurance de base, s'il vous faut des complémentaires, comment économiser avec vos primes et ce à quoi vous devez être attentif si vous changez de caisse. De plus, vous saurez quelles caisses proposent des bons plans pour les soins ambulatoires,



dans le domaine des médecines alternatives, pour les lunettes/lentilles, les prestations à l'étranger, les médicaments qui ne sont pas couverts dans l'assurance de base, les contributions à l'abonnement de fitness, les examens médicaux préventifs, les transports en ambulance et les secours, les psychothérapies non médicales ainsi que les prestations qui concernent la correction de la dentition chez les enfants et les jeunes.

Une action de Bon à Savoir et Ma Santé avec VZ VermögensZentrum. Le montant de la responsabilité est limité au prix de la comparaison des primes.

Envoyez ce talon-réponse à: VZ, Prämienvergleich, Beethovenstrasse 24, 8002 Zürich

N'utiliser qu'**un talon par personne**. Pour d'autres destinataires, merci de le copier ou d'en demander d'autres au numéro suivant: 044 207 27 27.
Merci de n'utiliser que des majuscules.

Nom _____

Date de naissance (âge minimum: né en 2000) _____

Prénom _____

Sexe f h Téléphone _____

Rue _____

Date _____

NPA/Lieu _____ Canton _____

Signature _____

Je travaille moins de 8 heures par semaine, pas du tout ou suis indépendant

oui non

Informations supplémentaires jeunes

Merci de m'envoyer gratuitement un comparatif des primes de l'assurance de base pour les enfants/jeunes (nés en 2001 ou plus tard)

Le tout pour **15 fr. par personne**, comparatif de primes inclus. Une facture vous sera envoyée.

Remarques:

- Le talon n'est pris en compte que s'il est **entièvement et correctement rempli**. Nous retournerons les bulletins incomplets.
- N'envoyez pas d'argent, de timbres ou de chèque avec le talon. Vous recevrez une facture et un bulletin de versement.

BON À SAVOIR

Mon portable est increvable

INFORMATIQUE Un café renversé sur un clavier ou un écran qui broie du noir ne signifient pas la fin d'un ordinateur portable. Une réparation est possible dans l'immense majorité des cas. *Christophe Inaenbit*

En 2017, chaque Suisse s'est débarrassé de 15 kg de matériel électrique ou électronique, soit un total de 129 000 tonnes! Or, tout un chacun peut contribuer à réduire cette montagne de déchets effrayante en prolongeant la vie de ses appareils. C'est le cas de l'ordinateur portable: on prétend que sa durée de vie moyenne ne serait que de cinq ans. En tablant sur une utilisation de sept ans et demi (+50%), la production de déchets électriques chuterait de 30%!

Cette vision n'a rien d'utopique. En effet, les performances d'un modèle actuel ne sont plus aussi rapidement dépassées qu'auparavant. Pour une utilisation tout à fait standard, il est facile de conserver sa machine deux années de plus. Il suffit de faire régulièrement le ménage dans les logiciels et les utilitaires installés. Et, au besoin, une réinstallation complète permettra de rendre plus réactif un portable qui rame. Ou, le cas échéant, opter pour un remplacement du système d'exploitation d'origine par une version libre (Ubuntu, etc.) moins gourmande en ressources. Et, si une panne survient, ce n'est pas pour autant que l'appareil est mort! Petit tour d'horizon des problèmes qu'on peut résoudre.

→ DISQUE DUR

C'est l'une des causes de panne les plus fréquentes. Entre une machine qui ne démarre pas, des messages d'erreur, un logiciel qui plante ou une lenteur extrême, les symptômes sont nombreux et variés. Heureusement, c'est un élément facilement remplaçable. Et, comme il n'est pas obligatoire d'installer un disque de la marque, il est aisément de s'en procurer un nouveau même si le fabricant ne fournit plus cette pièce. Ce genre de réparation coûte entre 120 fr. et 200 fr. selon la capacité de l'ordinateur auxquels il faut ajouter la réinstallation du système d'exploitation.



→ CLAVIER

Un café qui se renverse ou une touche qui ne réagit plus correctement? Comme le clavier d'un portable est spécifique au modèle, son indisponibilité rend toute réparation impossible. Mais fort heureusement, il est désormais possible de trouver des claviers pour une grande variété de machines, même relativement anciennes. Compter entre 50 fr. et 150 fr. selon la facilité du démontage.

→ ÉCRAN

Plus sujet aux accidents qu'aux pannes, c'est un élément spéci-

fique à chaque modèle. Son remplacement dépend du bon vouloir du fabricant à fournir des pièces. Toutefois, on trouve désormais des fournisseurs capables de trouver un écran pour la grande majorité des portables à un prix nettement inférieur à celui pratiqué par les marques. Les réparateurs peuvent ainsi proposer son remplacement à un tarif oscillant entre 250 fr. et 350 fr.

→ CONNECTEUR DE CHARGE OU PÉRIPHÉRIQUE

Les câbles d'un ordinateur subissent, à l'usage, des chocs qui

peuvent entraîner de mauvais contacts. Bien souvent c'est la prise interne de l'alimentation qui s'est arrachée de la carte-mère et qui ne fait plus contact. Cette avarie est réparable pour autant que les connexions à ressouder soient accessibles. Car, sur certains modèles, la forme des éléments limite l'accès du fer à souder. Mais il est possible de contourner cet obstacle en supprimant la fiche et en raccordant directement l'alimentation dans l'ordinateur. Compter entre 90 fr. et 150 fr.

→ CHARNIÈRES ET CARROSSERIE

Comme son nom l'indique, un portable est destiné à être déplacé. A la longue, il n'est pas rare que l'un des éléments du boîtier (capot, charnières, coque, etc.) s'use ou se casse. Il est souvent possible de dénicher les pièces nécessaires – parfois d'occasion – pour remettre le boîtier en état. Opération qui peut coûter entre 100 fr. et 350 fr.

→ BATTERIE

Au fil des années, sa capacité va diminuer au point de rendre son remplacement nécessaire. C'est une opération simple qui peut être réalisée par l'utilisateur pour autant qu'il puisse se la procurer. Dans le cas où la batterie ne serait pas disponible auprès du fabricant, on peut s'adresser à un réparateur indépendant ou l'acheter en ligne sur un shop spécialisé. Il est néanmoins conseillé de passer par une plateforme établie en Suisse pour des questions de garantie.

Pour conclure, on rappellera que prolonger la durée de vie d'une machine n'est pas qu'une démarche écologique. Elle permet aussi de s'épargner le travail fastidieux de réinstallation des données, des logiciels, des réglages et autres ajustements personnalisés.

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

L'important, c'est d'emporter!

Berne, 25-29.10.2018

Suisse
Caravan
Salon.ch



Organisation

BERNEXPO[®]
GROUPE

Patronage

caravanninguisse

Partenaires média

AUTOCARAVANE
& CARAVANE

Blick

RADIO
BERNI

Clés
perdues?
BON À SAVOIR
vous les renvoie



• simple & sûr

• 10 ans de garantie

• pour seulement 28 fr.

Commande sur bonasavoir.ch → Boutique

Ing. dipl.
FUST
Et ça fonctionne.

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

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

Votre spécialiste pour tous les appareils électroménagers



seul.
229.-
au lieu de 279.90
-17%

Solis
Four à raclettes multifonctions
Table Grill 5 in 1
• Pour raclettes, gril de table, mini-wok, crêpes
ou mini-pizzas • Plaque à gril utilisable des 2 côtés
No art. 660240



seul.
299.-
au lieu de 449.90
-33%

dyson
Aspirateur-balai
à accu V7 Cordfree
• Jusqu'à 30 min d'autonomie
• Fixation murale avec station
de charge No art. 345939



seul.
399.-
au lieu de 699.-
-43%

BOSCH
VeroCup 100 black
• calc'nClean: programme de nettoyage et de détartrage automatique • Minimalisation du temps de chauffe: la première tasse la plus rapide No art. 139080

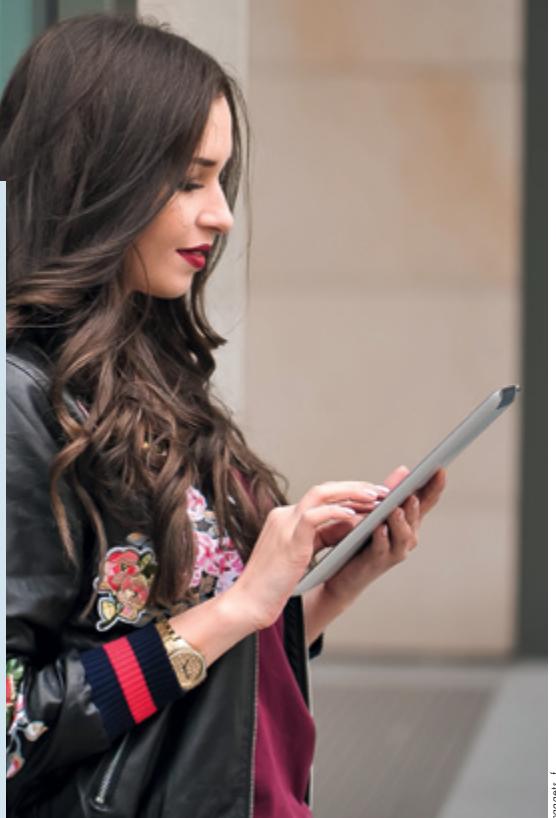


seul.
799.-
au lieu de 999.-
-200.-

iRobot
Aspirateur-robot
Roomba 980
• Jusqu'à 10x plus de puissance d'aspiration
No art. 315119

Des temps morts mis à profit

Apprendre l'allemand ou le japonais en révisant son vocabulaire au petit coin ou à l'arrêt de bus? Opération a priori peu commode, à moins d'avoir un outil adapté. Basées sur le système Anki, des applications revisitent la bonne vieille méthode des fiches recto verso en papier cartonné. Le petit plus? Elles évaluent la facilité avec laquelle vous trouvez la réponse, puis proposent en priorité les fiches que vous maîtrisez le moins. La technologie rend ainsi ce bon vieux système de révision bigrement plus efficace! AnkiApp, gratuite sur iOS, Android, Windows et Mac permet de télécharger d'innombrables bibliothèques de cartes ou d'en créer soi-même. Seul bémol: la plupart des fiches déjà conçues sont basées sur l'anglais. D'autres applications, comme AnkiMobile, payante sur iOS mais gratuite sur Android, fonctionnent sur le même principe. *lds*



TAMEDIA MÉLANGE LES LANGUES

Depuis son rachat par le groupe alémanique Tamedia, la *Tribune de Genève* est-elle encore genevoise? Cette question, Denis Thorimbert se l'est posée au mois de juillet dernier après avoir contacté le quotidien pour publier une annonce mortuaire. Et pour cause: la réponse et le bon à tirer qui lui sont parvenus, par le biais d'une adresse e-mail de Tamedia, étaient tous les deux rédigés en allemand. «Mon niveau dans cette langue était suffisant pour comprendre le message et valider le bon. Mais que se serait-il passé avec quelqu'un d'autre?», s'étonne notre lecteur de Plan-les-Ouates. Simon Koch, responsable de la communication de Tamedia pour la Suisse romande, présente ses excuses et évoque une erreur humaine lors du traitement de la commande. *vic*

Ricardo augmente sa commission

Le 13 septembre, la plateforme de vente en ligne ricardo.ch a introduit un nouveau modèle de frais simplifiés pour les vendeurs. Les frais de publication, qui étaient perçus lors de la mise en ligne d'une annonce, ont été supprimés. En contrepartie, l'annonciateur paie désormais 9% de commission en cas de vente, avec un prélèvement maximal fortement relevé à 190 fr., contre 8% auparavant et un plafond de 40 fr. Le nouveau système est plus avantageux en cas d'annonce infructueuse, mais il péjore les transactions élevées. Un exemple: le propriétaire d'une marchandise vendue 1000 fr. reçoit désormais 910 fr. seulement, alors qu'il touchait 957.50 fr. auparavant. En comparaison, il percevra 970.50 fr. sur ebay.ch. *seb*

AU RAS DES PÂQUERETTES

La rémunération minimale du 2^e pilier, qui est de 1% actuellement, pourrait encore baisser dès le 1^{er} janvier 2019. Ce taux désigne le rendement que les caisses de pension sont obligées de respecter pour la part obligatoire des avoirs de vieillesse. La Commission fédérale de la prévoyance professionnelle propose de le fixer à 0,75%. A gauche, l'USS revendique un minimum de 1,25%. Elle fait valoir que les caisses de pension suisses ont obtenu des rendements moyens de 5,5% au cours des six dernières années. De son côté, l'Association suisse d'assurances veut limiter cette rémunération à 0,25%, arguant que les obligations de la Confédération à dix ans affichent des rendements nuls. *chr*



QUAND LASTMINUTE.CH PORTE BIEN SON NOM

Le 19 juin dernier, Florent Voisard et sa compagne réservent cinq jours de vacances à Tenerife auprès de **lastminute.ch**. Dans son e-mail de confirmation, l'agence informe notre lecteur qu'aucun billet d'avion n'est nécessaire pour voyager: «Votre nom suffit à lui seul.» Arrivés à l'aéroport de Bâle-Mulhouse, Florent et son amie apprennent qu'ils ne pourront pas voler côté à côté, étant donné qu'ils n'ont pas pu faire le check-in en ligne, faute de numéro de réservation. Nouveau couac de dernière minute, le jour du retour: impossible pour les vacanciers de s'enregistrer en ligne sur easyJet sans la référence de réservation. Après plusieurs téléphones, le couple obtient finalement le précieux sésame. Et ce, non de la part de lastminute.ch, qui ne détient aucune information, mais du voyagiste, Schauinsland-Reisen. Pour s'excuser du désagrément, le site a offert au couple un bon de voyage de 100 fr. *hk*

N°1
de la satisfaction client



3 × L'OR DANS LA CATÉGORIE SATISFACTION Rejoignez le numéro 1

Nous remercions nos clientes et nos clients, qui nous ont, une fois de plus, placés sur la première marche du podium en termes de satisfaction dans les enquêtes réalisées par Comparis, Bon à Savoir et amPuls. Rejoignez vous aussi SWICA pour bénéficier du meilleur service à la clientèle de Suisse:

0800 80 90 80 ou swica.ch/rejoindre

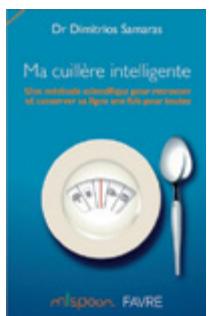


VOTRE SANTÉ D'ABORD

SWICA

LU pour vous**Ressaisis-toi, la cuillère t'aidera!**

Une perte de poids durable, réaliste et confortable: c'est possible, promet le Dr Dimitrios Samaras, dans *Ma cuillère intelligente*. Ecrit comme un roman, l'ouvrage raconte l'histoire d'Olivier, un quadragénaire qui voit sa santé se dégrader. Les raisons? Son surpoids et ses mauvaises habitudes alimentaires dont il peine à se débarrasser. A travers des dialogues entre l'homme et sa... cuillère, l'ouvrage met en lumière les erreurs nutritionnelles les plus fréquentes. On pense à l'impasse sur le petit-déjeuner ou à la consommation d'hydrates de carbone, le soir. L'auteur en profite pour mettre en garde contre les régimes restrictifs jugés contreproductifs. Car, en plus d'augmenter l'appétit, ils font perdre du muscle. Pour se délester de ses kilos en trop, le héros devra changer sa logique alimentaire de bout en bout grâce aux précieux conseils de sa cuillère. Elle



lui apprendra quels aliments il faut manger, à quel moment et, surtout, en quelle quantité. «Change-toi toi-même, Olivier et ton corps suivra». *Dimitrios Samaras, «Ma cuillère intelligente», Editions Favre, 2018*

Plastique, le grand déballage

Sur les dix tonnes de plastique fabriquées chaque seconde, une tonne finit dans les océans! L'équipe de *Cash Investigation* s'est intéressée à ce fléau et au double jeu des industriels. On apprend que les grandes marques n'hésitent pas à faire porter le chapeau de la pollution aux consommateurs pour se déresponsabiliser. Et ce, notamment, par l'intermédiaire d'associations luttant contre les «déchets sauvages», comme Gestes Propres en France, un organisme financé par les plus gros vendeurs de plastique (Coca-Cola, Danone ou encore Nestlé). L'équipe de journalistes s'est également penchée sur les conséquences désastreuses du recyclage des bouteilles en PET de *Coca-Cola* en Tanzanie. Côté santé, on découvre que le plastique recyclé, n'est pas sans danger. Des retardateurs de flammes contenus dans le plastique peuvent échapper au tri des machines. *hk*

Cash Investigation, «Plastique: la grande intox», 11 septembre 2018, France 2. A revoir sur YouTube

SMARTPHONES

Qui n'a jamais lâché son portable en priant intérieurement pour que celui-ci n'en ressorte pas endommagé, voire pire, inutilisable? Pour éviter ce genre de sueurs froides, le magazine français *Que Choisir* a mis l'accent sur la solidité (résistance à la pluie, aux chocs, rayures et à l'étanchéité) et les performances de vingt modèles. Pour la robustesse, la moitié obtient l'appréciation «très bon». Le Samsung *Galaxy S9* arrive premier du classement. Grâce à son épaisseur, il supporte, avec seulement quelques égratignures, les 100 chocs infligés. Le Huawei *P8 Lite* est jugé tout aussi solide, mais est pénalisé pour la qualité moyenne de ses vidéos. A moins de 180 fr. le Huawei *P8 Lite* offre, lui, le meilleur rapport qualité-prix. Il résiste aux chocs, à la pluie et aux rayures. Mais attention, il n'est pas étanche.

Que choisir (9/18), quechoisir.org



1. Samsung Galaxy S9,
613 fr.

2. Huawei P20 Pro,
666 fr.

3. LG V30, (128GB),
579 fr.

Top 3**SACS À DOS RANDO**

La variété de sacs de rando disponible dans le commerce peut vite donner le tournis. Pour aider le marcheur à faire un choix, le magazine autrichien *Konsument* s'est penché sur vingt d'entre eux. Le Osprey se distingue des autres par sa très bonne étanchéité ainsi que sa grande capacité de rangement. Facile à nettoyer, il supporte aussi les fortes charges. Bien noté également et un poil plus abordable, le Lowe Alpine *AirZone Trek 40*. Le Fjällräven gagne, lui, haut la main le test pratique, mais est pénalisé par son absence de réflecteur et son nettoyage difficile. A noter que les sacs à dos les moins chers du test sont également les moins bien notés.

Konsument (9/18), konsument.at



1. Osprey Kestrel 48,
145 fr.

2. Lowe Alpine AirZone Trek 40,
118 fr.

3. Fjällräven, Abisko friluft45,
185 fr.

Top 3**LAPTOPS**

Le magazine anglais *Which?* a examiné seize ordinateurs portables adaptés à toutes les bourses et à tous les styles de vie. Le numéro un du test est le Dell *XPS13*. Très fin, léger, doté d'un bon clavier et d'une excellente batterie, l'appareil a tout pour plaire, hormis un prix plutôt élevé. Un certain nombre de modèles testés sont des Chromebooks. Souvent meilleur marché que les traditionnels laptops, ils ont cependant des inconvénients comme la non-exécution de certains logiciels et la nécessité d'être connectés à internet pour fonctionner au meilleur de leur capacité. Malgré cela, le Google obtient la 2^e place du classement. Superrapide, léger, il dispose aussi d'un très bon écran tactile qui peut être utilisé avec un stylet (additionnel). Le Microsoft termine également avec un bon score en dépit de son poids jugé «plutôt lourd». Très pratique, son écran de 13,5 pouces amovible, lui permet d'être utilisé de façon autonome. *Which?* (8/18), which.co.uk



1. Dell XPS13,
1280 fr.

2. Google Pixelbook,
1190 fr.

3. Microsoft Surface Book 2,
1599 fr.

Top 3**RADIOS NUMÉRIQUES**

Le magazine allemand *Stiftung Warentest* a tenté de déterminer quelle était la meilleure radio numérique. Dans cette optique, dix-huit modèles ont été soumis à des experts. La plupart conviennent comme radios de cuisine, mais trois seulement ont un bon rendu sonore: Roberts, Sonoro et Teufel. Cette dernière qui est aussi la plus chère du test (329 fr.) est la seule à disposer d'un subwoofer. Pour les appareils entre 100 fr. et 200 fr., la qualité de son est souvent décevante: la majorité ne dépasse pas la mention «satisfaisant». Et la qualité de réception des ondes? Celle de la radio internet est bonne. En revanche, les fréquences FM posent plus de problèmes. Parmi les 60 stations disponibles, le numéro un du test le Roberts, n'en a capté que six. *hk*

Stiftung Warentest (7/18), test.de



1. Roberts Stream 218,
219 fr.

2. Sonoro stream,
299 fr.

3. Lenco DIR-200Y,
178 fr.

MEILLEURS PRIX
trouvés en ligne ou
dans les commerces.

MA SANTÉ

VOTRE SANTÉ EST NOTRE PRIORITÉ!

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

Nouveau
magazine



Mon adresse

Nom _____

Prénom _____

Rue/N° _____

Code postal/Ville _____

N° de téléphone _____

E-mail _____

Date _____

Signature _____

10/18

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

ABONNEMENT à Ma Santé

Je m'abonne pour:

1 an (6 parutions): 36 fr.

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

JE M'ABONNE

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



Le régime cétogène a ses vertus

A propos de notre article «La dangereuse revanche du gras» (9/18)

J'ai été surpris que vous n'abordiez pas l'aspect central du régime cétogène: la réduction du taux d'insuline dans le sang par la suppression de l'apport en sucres. L'élimination presque totale des hydrates de carbone et le remplacement de la source d'énergie par les matières grasses et les protéines vise avant tout à faire baisser le taux d'insuline anormalement élevé chez certaines personnes. Ce régime permet ainsi à des diabétiques, dont le corps n'arrive plus à déstocker ses réserves de graisses à cause d'une résistance progressive à l'insuline, de retrouver un métabolisme fonctionnant normalement: arrêt de la prise de médicaments, retour du sentiment de satiété, consommation de ses propres réserves d'énergie, etc. La perte de poids devient alors un effet secondaire du régime cétogène. En outre, si ma compréhension est correcte, les problèmes de santé habituellement liés aux graisses (dépôt lipidique dans les artères, etc.) n'apparaît pas avec un taux d'insuline faible, et donc en l'absence d'hydrates de carbone. L'excès d'absorption de graisses devient donc potentiellement dangereux uniquement en combinaison avec l'absorption de sucres. Enfin, il existe des peuples qui ne consomment pas d'hydrates de carbone et qui ne se nourrissent que de viande et de poisson. Or, malgré tout ce que la diététique occidentale en pense, ils vivent sainement. Je suis d'avis qu'un article plus fouillé serait le bienvenu.

Pierre Arnaud

Comme vous le signalez et comme nous l'avons mentionné dans notre article, le régime cétogène sert effectivement à des fins thérapeutiques, notamment pour les enfants avec épilepsies réfractaires aux traitements ou, comme vous l'indiquez, pour traiter des problèmes de diabète. Nous avions cependant pris l'option de centrer nos propos sur son utilisation abusive dans le cadre des régimes alimentaires.

La rédaction

Titraille qui tireille

A propos de notre article «Des légumes gorgés de fongicides et d'insecticides» (9/18)

«Gorgé» d'alarmisme dans sa titraille, votre dernier article sur les traces et les résidus de produits phytosanitaires dans les légumes n'est pas digne d'un magazine d'information objective. Comment pouvez-vous parler de «légumes gorgés de fongicides et d'insecticides», alors que votre tableau n'indique que «trois légumes fortement contaminés», dont un seul dépasse la valeur limite légale. Votre commentaire au sujet des «produits suisses (qui) ne s'en tirent pas vraiment mieux que leurs concurrents étrangers» est également fallacieux, puisque, selon votre tableau, la part de 27,5% de produits suisses analysés se situe dans une proportion de 40% dans la zone verte (sans résidus), alors qu'elle n'est que de 18% dans la zone indiquée comme critique (contamination)... Alarmer et dénigrer sans fondement ne devrait pas être le fonds de commerce de *Bon à Savoir* dont la mission n'est certainement pas de préparer le terrain à des campagnes de votations à venir.

Christian Aeberhard

Vous comprendrez qu'il n'est pas possible de résumer les résultats d'un test dans un titre. Il se trouve que, sur les 40 légumes analysés, seuls 7 étaient exempts de toutes traces de pesticides, soit 17,5%! De notre point de vue, ce résultat est mauvais. D'autant que certains produits qui se situent dans la contamination «faible» contiennent malgré tout trois pesticides. Ce que nous mettons en avant, c'est la présence de ces substances dans notre alimentation et l'effet cocktail que cela induit. En l'état, personne n'est en mesure d'affirmer que cela n'a pas d'incidence sur la santé. Certaines études tendent même à montrer le contraire, à tel point que l'Autorité européenne de sécurité des aliments a lancé un programme, MixTox, pour essayer de le déterminer scientifiquement. Aussi longtemps que le doute subsistera, nous continuerons donc à dénoncer la présence de pesticides dans nos assiettes.

La rédaction

Comment j'ai récupéré 1800 €

A propos de notre outil «Pilotez votre plainte»

Je tenais juste à vous remercier pour tous vos articles et vos autres services très utiles. Je suis passé par votre outil «Pilotez votre plainte» qui m'a permis de récupérer trois fois 600 € à la suite de l'annulation d'un vol Air France pendant les dernières vacances de Pâques.

Fabrice Winkelmann

Les salaires de MSF sont connus

A propos de notre article «Charité bien ordonnée commence par soi-même» (4/18)

Pour faire suite à votre article sur les œuvres caritatives, j'ai contacté l'organisation Médecins sans frontières pour connaître la rémunération des administrateurs du conseil d'administration. Le salaire de la directrice générale est de 176 000 fr. et celui de la présidente du Conseil d'administration se monte à 133 000 fr.

David Zaugg

Le vilain yogourt est un autre

A propos de notre article «Gare aux aliments ultratransformés» (9/18)

J'étais effrayé de découvrir le yogourt Coop dans votre sujet. Etant soumis à un régime sans lactose, je pensais avoir trouvé une solution en consommant ce produit. Quelle autre marque pouvez-vous me conseiller?

Bernard Schorro

La photo qui illustrait l'article était malheureusement fausse. Le produit que nous pointons du doigt dans l'article est le yogourt maigre Coop Qualité & Prix à la cerise & fleur de sureau. Le Free from sans lactose aux myrtilles, photographié par erreur, peut être consommé sans souci. La présence d'amidon cireux et d'un arôme reste raisonnable. Nous prions de bien vouloir nous excuser de cette bavue.

La rédaction

Les assureurs maladie n'ont pas d'actionnaires à rémunérer

A propos de notre article «Assurance maladie: les Suisses ont trop payé en 2017» (9/18)

Les réserves ne peuvent pas servir à rémunérer des actionnaires. Cela contreviendrait au principe de solidarité ancré dans l'assurance maladie de base et serait tout bonnement illégal. Dans votre article, vous écrivez que l'étatisation des assurance-maladie signerait «la fin des réserves scandaleuses qui font la joie des actionnaires». Cette affirmation est complètement fausse: les assureurs maladie n'ont légalement pas le droit de poursuivre un but lucratif, contrairement aux fournisseurs de prestations. Les réserves ne peuvent donc pas sortir du système de l'assurance maladie. Elles sont là pour garantir aux médecins, aux hôpitaux ou aux pharmaciens de pouvoir être payés même lorsque les primes ne couvrent pas les coûts. L'Office fédéral de la santé publique surveille étroitement la bonne gestion des réserves. Il veille notamment à ce que les primes couvrent précisément les coûts de la santé et qu'elles ne génèrent pas de réserves excessives.

SantéSuisse

**Post-scriptum****Le plastique, c'est pas toujours fantastique**

La presse s'est fait l'écho, ces derniers mois, des débats menés par certaines collectivités pour interdire les pailles en plastique dans un but environnemental. Alors que je manifestais mon intérêt pour le sujet, quelques collègues ont jugé utile de me remettre dans le droit chemin. D'après eux, cette «mesurette facile pour se donner bonne conscience» ne sert à rien, puisque que les pailles ne représentent qu'une part minime des déchets plastiques. Et, pour mieux prouver l'inutilité d'un tel débat, mon voisin m'a demandé, sourire au coin de la bouche, à combien de reprises on m'avait servi une boisson avec une paille, ces derniers mois.

J'aurais pu me réfugier dans le sarcasme et rétorquer que sa vie devait être bien morne, puisque, à défaut d'être incontournables dans notre vie quotidienne, les pailles sont des partenaires fidèles des moments de détente, accompagnant aussi bien les cocktails les plus enivrants que les banals rafraîchissements des terrasses ensoleillées. Mais, par honnêteté intellectuelle, je dois concéder que d'un point de vue strictement quantitatif, ce petit tube n'est effectivement pas l'ennemi plastique numéro un.

Me suis-je à ce point fourvoyé? Peut-être pas, car les pailles représentent avant tout un symbole, celui de ces objets en plastique qu'on jette après un usage éphémère. La Commission européenne vient d'ailleurs de proposer que les pailles, les coton-tiges, les couverts et autres assiettes en plastique à usage unique soient tout bonnement interdits. L'institution justifie sa proposition radicale par le fait que «des solutions de remplacement sont facilement disponibles et peu coûteuses».

On ne résoudra effectivement pas le problème du plastique en renonçant simplement aux pailles à usage unique et en les remplaçant par des versions biodégradables ou en inox, mais c'est un premier pas concret dans la bonne direction. Et, quand on sait que 36 milliards de pailles sont utilisées chaque année dans la seule Union européenne, on réalise que cette mesure simple, qui ne péjorera pas notre quotidien, n'est pas aussi insignifiante que certains le pensent.

Sébastien Sautebin

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

Votre avis nous intéresse.

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

➤ info@bonasavoir.ch

Plaintes.ch, pour une transparence dans les services!

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

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

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

En quelques clics, vous pouvez faire part gratuitement

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

— Prochain numéro N° 11 | Dès le 31 octobre 2018 —

LASAGNES Des quinze produits analysés, le moins cher est le meilleur!

ÉPILATEURS Trois des huit modèles font bien leur job.

— Suivez-nous —



Bon à Savoir

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

@mag_bonasavoir

Nous savons aussi
gazouiller.

@mag_bonasavoir

La vie et
les coulisses
du magazine
en images.

BAS-Magazine

Votre magazine
conso se fait
nomade et vous
accompagne
partout.

— Contactez-nous —

Secrétariat de la rédaction

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

Service abonnements

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



NETTE VICTOIRE AUX POINTS

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

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