

BON À SAVOIR

N° 10

Octobre 2023

Fr. 6.00

BONASAVOIR.CH

VOTRE MAGAZINE CONSO

Service
juridique
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20



TEST pages 12-14

Bagages de cabine: un modèle sur deux s'avère robuste et imperméable

- Deux valises équipées de roulettes trop fragiles
- Attention aux dimensions imposées par certaines compagnies aériennes

PRIMES MALADIE

Nos outils et conseils pour limiter les dégâts

6

INDUSTRIE DE LA MODE

Jusqu'à un tiers des habits neufs finissent à l'incinérateur

20



DROITS DES CONSOMMATEURS

La Berne fédérale en parle beaucoup et agit peu

25

RC MÉNAGE

Réaliser de belles économies en optimisant son assurance

32

CHÂINES TV

Des lecteurs abonnés malgré eux en quelques clics

35

NOS TESTS DU MOIS

- 10 Valises de cabine
- 12 Woks



10

Impressum

Service abonnements

CP 150, 1001 Lausanne
④ 021 310 01 37
Fax 021 310 01 39
abo@bonasavoir.ch

Abonnement

1 an (11x/an): 46.50 fr.
2 ans: 88.00 fr.
Vente en kiosque: 6.00 fr.
Offre combinée «Bon à Savoir»,
«Ma Santé» et «Mon Argent»,
internet uniquement: 68 fr./an

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)

Rédactrice en chef adjointe

Laura Drompt (ld)

Rédaction

Gilles D'Andrès (gda)
Geneviève Comby (gc)
Kevin Gertsch (kg)
Claire Houriet Rime (chr)
Sébastien Sautebin (seb)

Ont collaboré à ce numéro

Jonas Arnold
Lukas Bertschi
Eric Breitinger
Christian Gurtner
Cora Haeberli
Daniel Mennig
Roger Müller
Anja Schelbert
Andreas Schildknecht
Andrea Schilling
Olivia Schmidely
Dominique Schütz
Gery Schwager
Darrin Vanselow
Beatrice Walder

Mise en pages

Audrey Chevalley
Lúcia Ribeiro Magalhaes (web)
Pascale Toschini Portner

Correction

Christiane Droz
Mathieu Beney

Permanence juridique

④ 021 310 18 20
Tous les jours de 9 h à 13 h
Catherine Amiguet (ca)
Timko Chatagnat (tc)
Silvia Diaz (sd)
Kim Vallon (kv)

Secrétariat et rédaction

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
④ 021 310 01 36
Fax 021 310 01 39
bonasavoir.ch
info@bonasavoir.ch
Didier Corthésy
Lionel Gauthey

Publicité

KI Media S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne
④ 021 310 18 21
CP 75, 8024 Zurich
④ 044 253 83 53
pub@kimedia.ch

Imprimerie

Swissprinters AG,
4800 Zofingue
Imprimé en Suisse, sur du papier
labelisé FSC® (CO 21036)
et emballé dans un film en
polyéthylène non polluant.

Editeur

Éditions Plus S.à.r.l.
8032 Zurich

Lectorat

MACH Basic 2023-2
388 000

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

***** Editorial *****

Les yeux grand fermés



La hausse des primes de l'assurance maladie pour 2024 portera à plus de 180% leur augmentation depuis l'introduction de la LAMal, en 1996. Dans le même temps, les salaires ont progressé de moins de 30%. De quoi saper le moral des consommatrices et des consommateurs et, surtout, mettre plus à mal encore le budget de familles et de retraités déjà exsangue.

Année après année, le constat se répète. Paralysé par des lobbies surpuissants, un manque de volonté et de courage, le parlement fédéral se montre incapable de mener des réformes ambitieuses. Les évolutions en faveur des assurés sont ainsi systématiquement bloquées (*lire en page 25*). L'usine à gaz de la santé suisse continue donc de s'emballer, poussant désormais 23% des assurés à renoncer à des soins pour des raisons financières.

Car ces dernières années, pour alléger leurs primes, nombreux sont ceux qui ont opté pour des franchises à 2500 fr. En cas de gros pépin de santé, c'est 3200 fr. qu'il faut pouvoir sortir de sa poche, en comptant la franchise et la quote-part maximale de 700 fr. (*lire en page 6*).

Prisonniers du système, les assurés ont également massivement opté pour des modèles alternatifs contraignants, et changé de caisse maladie pour réduire la facture, comme le recommandent aussi bien l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) que le Conseil fédéral. En 2022, un quart des assurés a choisi cette solution pour amortir le choc de la hausse des primes.

Résultat: les mêmes qui nous recommandaient cette solution nous expliquent aujourd'hui que, à cause de ces changements, des recettes moins élevées que prévu ont entraîné des hausses de coût encore plus importantes cette année, et donc contribué à la hausse des primes pour 2024...

Les pistes pour diminuer les coûts ne manquent pourtant pas, à commencer par celle des médicaments, qui représentent près d'un quart de la facture des assureurs.

Nos confrères du magazine *Saldo* ont effectué à ce sujet un calcul édifiant. Depuis janvier 2020, l'OFSP a inscrit 1898 nouveaux médicaments sur la liste des produits devant être remboursés. Le prix moyen de ces médicaments atteint 770 fr. Il était de 392 fr. entre 2010 et 2019, et de 160 fr. entre 2000 et 2009. Même constat pour les génériques, dont le prix a doublé en l'espace de huit ans (*lire «Nouveaux médicaments de plus en plus chers» en page 5*).

Notre système est à l'agonie, il est urgent d'ouvrir les yeux et de le remettre sur pied. C'est le travail du parlement, que nous renouvellerons dans quelques semaines. A nous de choisir celles et ceux qui auront le courage de regarder le problème en face et de s'y attaquer vraiment.

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef



12 EN UNE

Bagages de cabine

La moitié des modèles s'avère à la fois solide et imperméable



Photos: Getty



35 ENQUÊTE

Swisscom TV

Quelques clics sur une TV connectée et les factures explosent



32 COMPARATIF

RC ménage

Jusqu'à 280 fr. d'économies en optimisant ses choix

36

CONSEILS JURIDIQUES

34 Chronique
plaintes.ch

Sommaire

5 En bref

Attention aux arnaques via booking.com

6 Primes maladie

Avez-vous fait les bons choix?

9 Assurances

Les caisses maladie les plus appréciées selon notre enquête de satisfaction

10 Observatoire des prix

Baisse de notre caddie-type chez tous les grands distributeurs

11 Prestations complémentaires

Les héritiers passent à la caisse

15 Smartphone

Demander de l'aide en magasin, ça coûte

17 Travaux domestiques

Un devis à plus de 2600 fr. pour une pièce valant seulement 40 fr.

19 Trains en retard

En Suisse ou en Europe, ce qu'il faut savoir pour obtenir une indemnisation

20 Vêtements

Une grande partie des habits neufs invendus finissent à l'incinérateur

23 En 10 Questions

Quels droits pour les concubins

24 Imperméabilisants

Des produits efficaces et sans «polluants éternels»

25 Politique fédérale

Les élus boudent les projets favorables aux consommateurs

31 Poules pondeuses

Stressées, les espèces à haut rendement se mutilent

35 TV-Box

Des abonnements à Canal+ contractés par mégarde

TESTS

12 Valises

26 Woks

COMPARATIFS

29 Macarons de stationnement

32 RC ménage

**Ce sont mes volontés**

Fr. 15.– (port inclus)

Préparer ses vieux jours en toute sérénité.

**Ma retraite**

Fr. 15.– (port inclus)

Parce que la rente AVS n'est pas versée automatiquement.

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

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

Adresse de livraison

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

10/23

Coupon à renvoyer à:

Bon à Savoir,
Service des commandes
Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne.
Par fax: 021 310 01 39

Commande

021 310 01 37
abo@bonasavoir.ch
bonasavoir.ch/boutique



— Prochain numéro N° 11 | Dès le 1^{er} novembre 2023 —

DOCUMENTS OFFICIELS Les émoluments perçus varient du simple au triple selon les cantons

TRAINS DE NUIT La Suisse romande est préteritée pour les départs vers le Nord et l'Est de l'Europe

— 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



Le gaspillage inouï des légumes «moches»

Dans les supermarchés, les carottes alignées dans les rayons ont poussé tout droit. Elles sont entières, sans fentes et mesurent moins de 24 centimètres. Ce n'est pas un hasard: pour atteindre ce niveau de perfection, le tubercule qui finira dans l'assiette obéit à une vingtaine d'exigences détaillées dans les Prescriptions suisses de la qualité pour les légumes, ainsi qu'à des directives concernant leur taille et l'uniformité de leur aspect. Il en va de même pour 106 autres légumes de consommation courante.

Ceux qui ne remplissent pas ces critères finissent au compost. Les maraîchers n'ayant pas d'autre canal de distribution n'ont en effet aucun intérêt à récolter les courgettes, tomates et autres choux-fleurs impropres à la vente. En 2019, une étude de l'EPFZ a révélé que 7500 tonnes de nourriture pourrissent ainsi dans les champs chaque année, soit 11,6% de la production de légumes frais et 16,1% de légumes de garde. Christian Sohm, directeur de l'association de la branche Swisscofel, estime que, même si on assouplissait les prescriptions, les consommateurs bouderaient les produits inesthétiques. *dm / rm / chr*

Daniela Mennig

Nouveaux médicaments de plus en plus chers

Les primes maladie augmenteront fortement l'an prochain. Les médicaments représentent l'un des principaux facteurs de coût: les assureurs y consacrent aujourd'hui près d'un quart des primes. Or, les remèdes qui arrivent sur le marché sont de plus en plus chers. Les patients doivent payer, en moyenne, 777 fr. par boîte pour les préparations originales qui ont été ajoutées à la liste des produits remboursés depuis 2020. En comparaison, les nouveaux médicaments ne coûtaient que 392 fr. entre 2010 et 2019. Les fortes hausses concernent surtout des préparations contre les maladies rares. Du côté des génériques, les prix ont doublé depuis huit ans, passant, en moyenne, de 60 fr. à 120 fr.

L'OFSP, qui fixe les prix, pourrait stopper cette spirale infernale. Par exemple, lorsqu'elle détermine un montant, l'Office effectue une comparaison avec l'étranger et une autre avec les préparations similaires. Pour la première, l'Office se base sur les listes de prix officielles des groupes pharmaceutiques plutôt que sur les prix, bien plus bas, réellement payés. Et pour les traitements similaires, l'OFSP tient compte uniquement de préparations originales protégées par un brevet, excluant celles dont le brevet a expiré ainsi que les génériques. Le Surveillant des prix critique cette pratique depuis des années. *eb / seb*

BOOKING.COM: ATTENTION AUX PRÉTENDUS «PROBLÈMES DE PAIEMENT»

Des escrocs tentent de voler les données des cartes de crédit des utilisateurs de la plate-forme de réservation Booking.com. Des lecteurs ont signalé à *Bon à Savoir* des e-mails frauduleux. Le piège: les messages semblent provenir d'un hôtel auprès duquel les lecteurs ont effectivement réservé une nuitée.

Un lecteur s'est vu exiger une «vérification du moyen de paiement», après une réservation auprès de l'hôtel Prague Star, en République tchèque. L'e-mail indiquait que la réservation serait annulée s'il n'agissait pas dans les quatre heures. Dans un autre cas, une lectrice rentrée de La Réunion (France) recevait un e-mail demandant un supplément de 6,48 euros en raison d'une «modification de la réservation».

Le centre national de cybersécurité confirme une trentaine de signalements de fraude similaires depuis le début de l'année. Les criminels pénètrent dans le système de Booking et se font passer pour des employés d'hébergement.

Conseil: Lorsqu'on reçoit un message commercial, ne jamais cliquer sur un lien Internet – même si l'on connaît l'expéditeur. En cas de doute, contacter l'hébergement directement. *gu*

Payer quatre fois moins pour voir un match à l'étranger

Les organisateurs de voyages sportifs demandent des suppléments pour les matchs de football à l'étranger. Un lecteur de *Bon à Savoir* voulait voir un match entre deux clubs italiens de première division, l'Atlanta Bergame et Monza. Prix du billet vendu au stade: 42 fr. Contre... 154 fr. payés depuis la Suisse.

Le directeur de Travelclub, Victor Tinari, s'est expliqué sur les marges: Travelclub demande un supplément de 20% pour chaque billet et des frais de service de 50 fr. S'ajoute une commission pour l'intermédiaire dans le pays en question.

Pour de nombreuses rencontres à l'étranger, il existe des alternatives moins chères. On peut économiser beaucoup en recherchant soi-même les billets. Les plateformes d'e-commerce disposant de bonnes évaluations, telles [sportsevents365.com](#) ou [footballticketnet.com](#), proposent des billets pour moins de 100 fr., frais de service inclus. Via Travelclub, il faut souvent s'attendre à débourser deux à trois plus. *as / gda*



Primes: avez-vous fait les bons choix?

ASSURANCE DE BASE Le seul moyen pour économiser sur les primes est de changer de caisse maladie, de franchise ou de modèle d'assurance. Voici comment choisir sur quel levier agir. *Claire Houriet Rime*

Selon les régions, la facture de la caisse maladie va augmenter de près de 10% en 2024. Il faut impérativement trouver une solution pour boucler le mois sans renoncer aux soins. La palette d'options est limitée mais elle permet de faire de grosses économies.

1. CHANGER DE CAISSE MALADIE La première chose à faire après avoir reçu la police d'assurance de base pour 2024 est de consulter le site **priminfo.ch**. C'est le seul site indépendant, c'est-à-dire qu'il ne touche pas de commissions des assureurs. Il indique tous les tarifs selon l'âge et le lieu de domicile, en précisant le montant à économiser par rapport à la caisse actuelle.

On dispose de deux mois, jusqu'au jeudi 30 novembre, pour résilier son assurance maladie de base. La lettre, à envoyer en recommandé, peut être téléchargée sur **bonsavoir.ch** → Services → Lettres types. Attention: ce n'est pas le timbre postal qui fait foi, mais le jour de réception de l'envoi.

Les assureurs doivent respecter les règles du jeu fixées dans la Loi sur l'assurance maladie, mais les délais de remboursement et le service à la clientèle varient entre les compagnies (*lire page 9*). Certaines caisses, telle Assura, ne remboursent les médicaments qu'après coup. Dans ce cas, il faut les payer à la pharmacie, puis envoyer la facture à l'assurance.

Les patients qui suivent un traitement remboursé par leur caisse actuelle vérifieront que la nouvelle assurance le prenne aussi en charge avant d'en changer. En effet, une compagnie n'a pas le droit de refuser de nouveaux assurés, mais elle peut remettre en question la pertinence du traitement. A noter qu'il n'est pas possible de quitter une compagnie si on a encore des factures impayées.

On peut très bien changer d'assurance de base et conserver ses polices complémentaires (hospitalisation ou soins), parce qu'elles obéissent à d'autres règles contractuelles. Passé un certain âge, c'est même prudent: comme le risque augmente au fil des années, il sera, en effet, difficile ou même impossible, d'être accepté par un nouvel assureur pour ces complémentaires.

2. AUGMENTER LA FRANCHISE

En Suisse, le montant de la franchise (les frais à charge de l'assuré) varie entre 300 fr. et 2500 fr. par an. Le mécanisme est simple: plus la participation de la personne assurée est importante, moins la prime est élevée.

Attention: avec une franchise élevée, en cas d'imprévu, il faut disposer de l'argent nécessaire pour payer le traitement.

Il est nécessaire d'avoir assez d'argent de côté pour les coups durs, sans oublier la quote-part. Quelle que soit la franchise choisie, il faudra encore payer 10% des frais jusqu'à un plafond de 700 fr. par an.

Les compteurs sont remis à zéro au 1^{er} janvier. Avec pour effet que, si une maladie grave se déclenche à la fin de l'année et que le traitement se poursuit, les frais de participation doublent. Prenons l'exemple d'une franchise à 2500 fr.: cela peut porter la note à 6400 fr. (2 x 2500 fr. + 2 x 700 fr.).

On peut opter pour une franchise plus basse jusqu'au 30 novembre pour l'année suivante et l'augmenter jusqu'au 31 décembre.

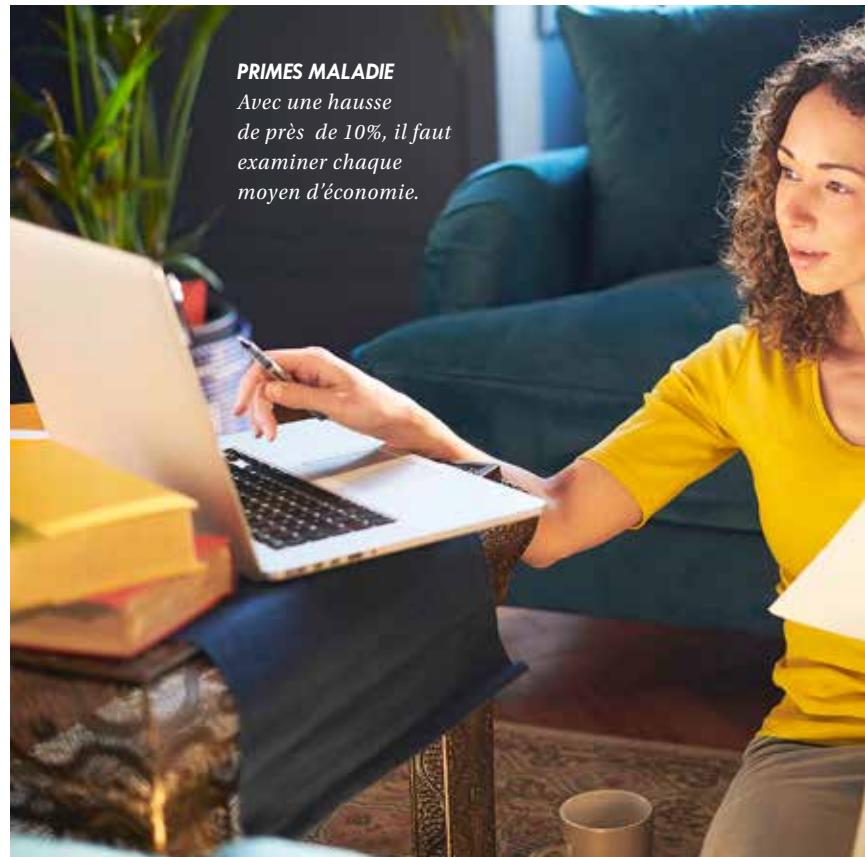
Il est impossible de prévoir les coups durs, mais on peut définir la franchise la plus adéquate par rapport aux frais envisagés sur le site **bonsavoir.ch** → Services → Outils & comparateurs → Assurances.

3. LES MODÈLES ALTERNATIFS

Plus des trois quarts des assurés choisissent un modèle d'assurance alternatif qui limite le libre choix du médecin, pour diminuer leurs primes

PRIMES MALADIE

Avec une hausse de près de 10%, il faut examiner chaque moyen d'économie.



|||||| L'aide n'est pas toujours automatique |||||

Quand le canton paie une partie de la prime

La Loi sur l'assurance maladie prévoit que les cantons paient une partie des primes des bénéficiaires de PC et des ménages à revenu modeste. Les critères d'attribution varient presque du simple au double selon les régions. En 2023, les limites maximales de revenu annuel déterminant pour une personne adulte sans charge de famille vont ainsi de 26 999 fr. dans le Jura à 50 000 fr. dans les cantons de Genève et Vaud. En Suisse romande, les ayants-droits sont avisés personnellement dans les cantons de **Berne**, **Genève**, du **Jura**, de **Neuchâtel** et du **Valais***.

Dans le canton de **Fribourg**, il faut remplir un formulaire sur le site de la Caisse de compensation AVS. L'aide est réservée aux contribuables célibataires dont le revenu déterminant ne dépasse pas 36 000 fr. ou 57 400 fr. avec un enfant à charge. Pour les couples, cette limite est de 63 000 fr. Un supplément de 14 000 fr. s'applique ensuite pour chaque enfant.

Dans le canton de **Vaud**, il faut faire la demande en ligne ou l'adresser à l'Agence d'aide sociales de sa région. La limite est de 50 000 fr. (personne seule) et de 72 500 fr. pour un couple sans enfant. Dans ce canton, un subside spécifique est encore prévu quand la facture des primes dépasse les 10% du revenu.

*Adresses utiles sur **bonsavoir.ch**

Choix?



Résiliation

Base ou complémentaire, les règles diffèrent

La tentation est grande de «faire le ménage» dans ses polices d'assurance, pour limiter les frais. Mais attention: la possibilité de changer librement de caisse chaque année pour contrer les hausses des primes ne concerne que l'assurance de base. En résumé:

Pour la base, c'est simple, la nouvelle caisse est obligée de vous accepter, sans condition.

Pour les complémentaires, ce n'est pas le cas. Certes, il est possible de réaliser des économies en liquidant les polices d'assurance privée (LCA). Attention toutefois à ne pas avoir la résiliation trop facile, car les complémentaires ne sont pas tenues de vous accepter. Les conséquences seront très différentes entre la résiliation d'une petite complémentaire (lunettes, médecine douce) et une police offrant une large couverture hospitalière. kv

jusqu'à 25%. La formule la plus populaire est celle du médecin de famille. Elle implique de passer par ce dernier ou à un réseau de soins de premier recours, avant de s'adresser à un spécialiste: c'est le médecin de famille qui décidera de la nécessité de préparer un bon de délégation pour permettre

à son patient de voir son rendez-vous remboursé. Seuls les gynécologues et les ophtalmologues peuvent être consultés directement.

Le modèle réseau de soin HMO fonctionne de la même manière, mais avec un cabinet de groupe. Quant à la télémédecine ('TelMed

En détail

Réagir vite et bien

Voici, étape par étape, la démarche à entreprendre pour réduire autant que possible la facture, avec un aperçu des outils à disposition.

→ **Comparer les primes** Le calculateur [priminfo.ch](#) est la référence pour comparer les primes de sa caisse maladie actuelle avec les autres en fonction de l'âge et du domicile. Il permet de simuler le montant à payer en changeant de franchise et de modèle pour toutes les compagnies d'assurance.

→ **Comparer les prestations** Les caisses maladie doivent respecter le catalogue de prestations légales pour l'assurance de base, mais certaines donnent davantage satisfaction que d'autres. Notre sondage établit le palmarès des douze assureurs les plus importants (*lire page 9*).

→ **Choisir le montant de la franchise** Selon les soins envisagés (contrôle gynécologique, check-up, problèmes de vue ou autres soucis de santé), on peut évaluer les frais à venir. Il est impossible de prévoir les gros pépins, mais on choisira plus facilement la franchise adaptée avec notre calculateur [bonasavoir.ch](#) → Services → Outils & calculateurs → Assurances.

→ **Résilier son contrat d'assurance de base** Envoyer un courrier recommandé à son assureur en veillant à ce qu'il reçoive la lettre d'ici au 30 novembre: c'est la date de réception qui fait foi. Télécharger la lettre-type sur [bonasavoir.ch](#) → Services → Lettres type → Assurance maladie

→ **Droit à l'aide cantonale** Les cantons doivent aider les ménages modestes en payant une partie des primes. Adresses utiles en Suisse romande sur [bonasavoir.ch](#) → Services → Dossiers → Primes maladie

TOUT COMPRENDRE SUR LES ASSURANCES

MALADIE • ACCIDENTS •
VIE • RC • MÉNAGE • AUTO •
VOYAGES • IMMOBILIER...

Un livre pour comprendre
Notre guide «Tout comprendre sur les assurances» consacre trois chapitres aux assurances dans le domaine de la santé. Un ouvrage indispensable pour connaître ses droits et agir en conséquence. *Commande en page 30.*

ou CallMed), elle implique d'expliquer son problème par téléphone ou vidéo avant d'aller plus loin.

On peut, tout au long de l'année, passer du modèle standard à l'une de ces formules. L'inverse n'est possible que jusqu'au 30 novembre pour l'année suivante.

Certaines caisses proposent aussi une option limitant également le choix de la pharmacie.

Selon les caisses maladie, ces modèles alternatifs ne portent pas tous le même nom et il faut veiller à faire son choix en connaissance de cause.



L'agence immobilière Neho passe la barre des 5'300 clients

L'immobilier a profondément changé au cours des dernières années, notamment via l'utilisation d'internet. Neho, l'agence immobilière sans commission, a parfaitement saisi cette opportunité pour offrir à ses 5'300 clients une nouvelle expérience où la relation entre le propriétaire vendeur et l'agent reste au cœur du processus de vente, mais pour un forfait de 12'000 francs. Entretien avec Frédéric Frachon, expert en immobilier de Neho.

Bonjour, M. Frachon, pouvez-vous nous expliquer comment l'agence Neho se différencie des agences dites "traditionnelles"?

Fondamentalement, mon travail est le même que dans une agence traditionnelle. Mon quotidien consiste à rencontrer des propriétaires, évaluer des biens se situant dans une zone que je connais parfaitement, trouver les acheteurs,

et vendre les biens qui me sont confiés au meilleur prix. La différence majeure vient du fait que chez Neho, les agents locaux sont soutenus par une équipe solide et des outils digitaux qui simplifient les processus récurrents du métier de courtier. Ce soutien du digital, ainsi que le volume important de biens vendus chaque mois nous permet de revoir notre marge à la baisse et de proposer un prix fixe de CHF 12'000.

Le digital occupe-il une part importante du processus de vente chez Neho ?

L'expertise humaine est et restera toujours au centre de notre service. La rencontre et les échanges avec mes clients est du reste la partie de mon travail que je préfère. La digitalisation des processus administratifs est uniquement là pour nous aider à mieux faire notre travail. Ces outils nous permettent à nous les agents

de gagner en temps et en efficacité. Nous avons ainsi davantage de temps pour interagir avec nos clients, et pour nous occuper de la vente proprement dite.

"L'expertise humaine est et restera toujours au centre de notre service."

Quelle est la valeur ajoutée apportée par Neho ?

Tout d'abord, je pense que le fait de payer un forfait compétitif de seulement CHF 12'000 au lieu de 3% en moyenne de la valeur de votre bien est un avantage majeur. Deuxièmement, notre base d'acheteurs. En tant que leader du marché, nous proposons de nombreux biens à la vente chaque mois. Ces biens génèrent de l'intérêt auprès d'un grand nombre d'acheteurs potentiels qui sont ainsi répertoriés dans une base de données en fonc-

tion du type de bien recherché et de la région. Lorsque nous proposons un bien à la vente, nous commençons par le proposer à notre base d'acheteurs. Cela nous permet de générer très rapidement de l'intérêt et ainsi créer de la compétition entre les acheteurs et d'augmenter potentiellement le prix de vente. Enfin, parmi les autres valeurs ajoutées apportées par Neho, je signalerai la qualité de l'évaluation du bien. Nous déterminons avec précision des prix de vente d'une part grâce à l'expérience des courtiers, mais aussi grâce à l'utilisation des nombreuses données de marché.

Alors pourquoi vendre sa propriété avec Neho ?

Je suis convaincu que Neho offre une combinaison parfaite de l'expérience humaine et des forces du digital. Avec son forfait fixe qui a déjà convaincu plus de 5'300 clients, je pense que ce modèle est le plus juste et le plus adapté. C'est pour moi l'agence qui apporte la meilleure solution aux problématiques que peuvent rencontrer les vendeurs.

neho



Frédéric Frachon & Chloé Muhlemann

frédéric.frachon@neho.ch
chloe.muhlemann@neho.ch

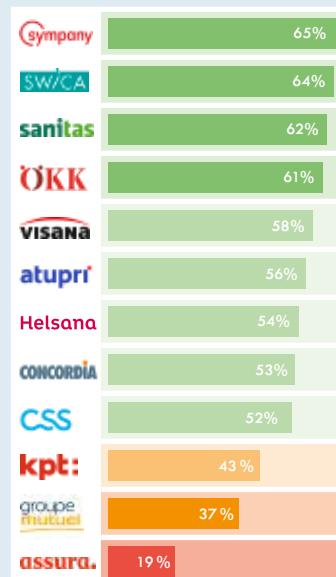


Agence canton de Vaud
021 588 14 14

Estimez gratuitement
votre bien immobilier sur
neho.ch



Les prestations les mieux notées



Sympany chouchoute ses assurés

CAISSES MALADIE Au moment de choisir une compagnie d'assurance, le service à la clientèle compte aussi. Selon notre sondage, les assurés de Sympany, Swica et Sanitas sont les mieux lotis à cet égard. Beatrice Walder / chr

En 2023, plus de 200 000 personnes ont quitté leur compagnie d'assurance de base et rejoignent la KPT. Et pour cause: cette caisse maladie proposait les primes les plus avantageuses pour les adultes ayant opté pour la franchise de 2500 fr. dans 13 régions de Suisse. Selon les statistiques de l'assurance obligatoire, la compagnie a ainsi vu le nombre de ses clients passer de 357 244 en 2022 à 561 343, cette année.

Cet afflux massif a fortement affecté la qualité du service à la clientèle. Notre sondage réalisé en partenariat avec *K-Tipp* révèle que seuls 43% des assurés se sont déclarés très satisfaits des prestations de la caisse, cette année. Elle pointe ainsi à la dixième place des douze plus grandes compagnies en Suisse.

L'assureur est conscient du problème: son porte-parole explique

que l'afflux a momentanément rallongé les temps d'attente. Au mois de janvier déjà, dans un courrier à tous les assurés, le directeur Thomas Harnischberg informait des problèmes administratifs. Il demandait de faire preuve d'indulgence si quelque chose devait ne pas fonctionner comme prévu.

ASSURA EN QUEUE DE PELOTON

Près des deux tiers (65%) de la clientèle de la compagnie bâloise Sympany apprécient, en revanche, les prestations de la caisse qui arrive en tête de peloton (*voir graphique*). Elle est talonnée par Swica, lauréate en 2022, mais qui descend cette année à la deuxième place avec 64% d'assurés très satisfaits. La porte-parole de cette dernière explique que le service de télémédecine Santé24 était parfois difficile à atteindre, ce qui a pu fâcher une partie des assurés. Troisième sur le podium, Sanitas est bien notée par 62% des assurés. OKK (61%) et Visana (58%) suivent de près.

En queue de peloton, Assura n'a réussi à satisfaire que 19% de la clientèle. Et 43% se plaignent des difficultés à atteindre la caisse par téléphone. 42% regrettent qu'elle ne rembourse pas des factures ou qu'il faille attendre trop longtemps pour obtenir des réponses

Le sondage porte sur les douze plus grandes compagnies d'assurance maladie. Il a été réalisé en ligne en partenariat avec *K-Tipp* par l'Institut de sondage d'opinion Sotomo entre le 18 et le 25 juillet 2023 auprès de 3049 personnes en Suisse romande et en Suisse alémanique. Les résultats ont été pondérés selon l'âge, le sexe, le niveau de formation, le lieu de domicile et la taille du ménage. Ils sont ainsi représentatifs de l'ensemble des personnes ayant contracté l'assurance de base en Suisse.

||||| Décisif, le montant de la prime |||||

Fidèle clientèle

Lors du sondage, les assurés ont encore indiqué pourquoi ils choisissent de résilier le contrat qui les lie à une compagnie, et à quelle fréquence. Résultat: près des trois quarts (72%) sont restés fidèles à leur caisse maladie, ces 5 dernières années. Et 19% ont changé d'assureur une fois et 8% à plusieurs reprises.

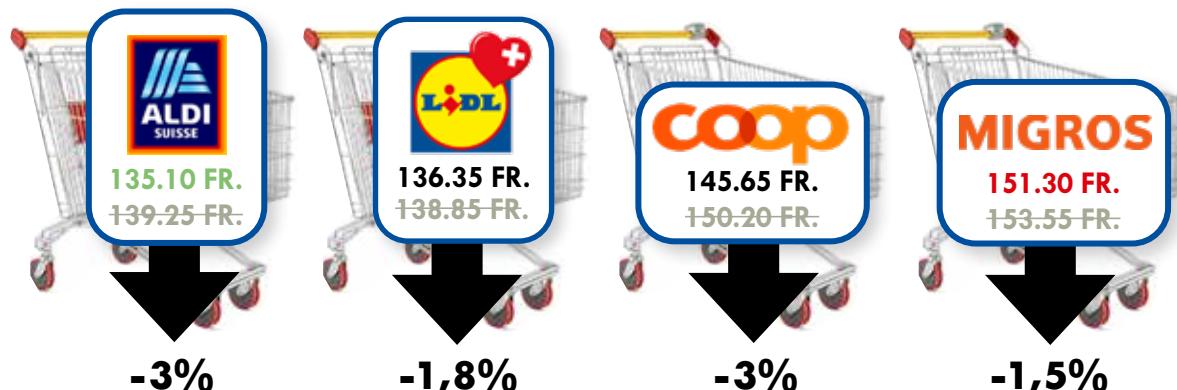
Les personnes âgées de 55 ans et davantage sont les plus fidèles, seules 12% ayant changé pendant ce laps de temps. La tranche d'âge entre 16 ans et 35 ans est plus volatile, 43% des assurés ayant résilié leur contrat. Les assurés ayant opté pour la franchise la plus élevée de 2500 fr. affichent un taux de changement plus élevé (42%) que ceux qui ont choisi des montants plus bas.

Le montant des primes reste le principal motif de résilier son contrat (quatre cas sur cinq). Cette proportion grimpe même à 95% pour les assurés qui ont opté pour Assura, alors que seuls 66% des nouveaux clients de Swica l'ont choisie pour cette raison. Un quart des assurés ont tourné le dos à leur caisse parce qu'ils étaient mécontents du service et de la gestion de leurs demandes de prestations.

quand on pose une question. 40% relèvent enfin que les décomptes sont peu compréhensibles.

La porte-parole d'Assura Karin Devalte comprend ces réactions: elle reconnaît que l'assureur n'a pas toujours pu offrir la disponibilité et la qualité de conseil que la clientèle est en droit d'attendre. Des problèmes techniques ont retardé le traitement des factures et les requêtes des assurés.

Avant-dernier du classement, Groupe Mutual a doté son application de nouvelles fonctions, indique la porte-parole Lisa Flückiger. Ces améliorations devraient faciliter les remboursements à l'avenir.



L'écart se creuse entre Coop et Migros

POUVOIR D'ACHAT En septembre, le montant de notre caddie-type était en légère baisse dans toutes les enseignes. Coop conforte sa troisième position. *Kevin Gertsch*

Comme chaque mois, *Bon à Savoir* s'est rendu dans quatre grands magasins simultanément, en quête des prix les plus bas pour 53 articles de consommation courante. Parmi eux figurent des fruits, des légumes, de la viande, des produits laitiers, d'entretien ou encore d'hygiène.

Léger répit pour le budget des ménages: le mois dernier, le montant de notre caddie-type était en baisse dans toutes les enseignes visitées. Détailant le plus avantageux, Aldi affichait un ticket de caisse de 135.10 fr. (-3% par rapport à août), devant Lidl où la facture atteignait 136.35 fr. (-1,8%). La lutte est intense

entre les deux hard-discounters. En septembre, Aldi a repris l'avantage, notamment grâce au retour en rayon de la moutarde Le Gusto, à 0.33 fr. les 100 g. Le mois précédent, nos enquêteurs avaient dû porter leur choix sur la moutarde Thomy, valant 0.98 fr. les 100 g. Notons que ces deux enseignes proposent dé-

sormais chacune une huile de colza non-suisse à 0.35 fr. les 100 ml. Un montant 22% inférieur à celui des précédents relevés.

PRIX GARANTIE PLUS CHER

Après avoir dépassé Migros durant l'été, Coop conforte sa troisième position derrière le duo de tête, avec un total de 145.65 fr. (-3% par rapport à août). Il fallait débourser 151.30 fr. (-1,5%) chez son concurrent direct. Le mois dernier, Coop a encore creusé l'écart à la faveur de l'arrivée, dans son assortiment, du nettoyant universel de la marque Duso qui coûte 0.07 fr. les 100 ml. Ce produit est moins cher que celui de la marque Prix Garantie (0.14 fr. les 100 ml.) pris en compte jusqu'alors. Attention: la gamme premier prix n'équivaut donc pas toujours aux prix les plus bas.

BONUS WEB Re-trouvez chaque mois les tableaux détaillés de notre Observatoire des prix sur bonasavoir.ch



LES TESTS DE BON À SAVOIR

Notre application (pour les abonnés) sur smartphones vous permet de retrouver tous les tests publiés dans *Bon à Savoir* ainsi que *Ma Santé*.

Disponible sur
iOS et Android



Attention aux mauvaises surprises au décès d'un parent

PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Depuis 2021, les héritiers des bénéficiaires de prestations complémentaires (AVS/AI) peuvent être tenus d'en restituer une partie à l'Etat. Un de nos lecteurs l'a appris à ses dépens, plusieurs mois après avoir touché son héritage. *Silvia Diaz*

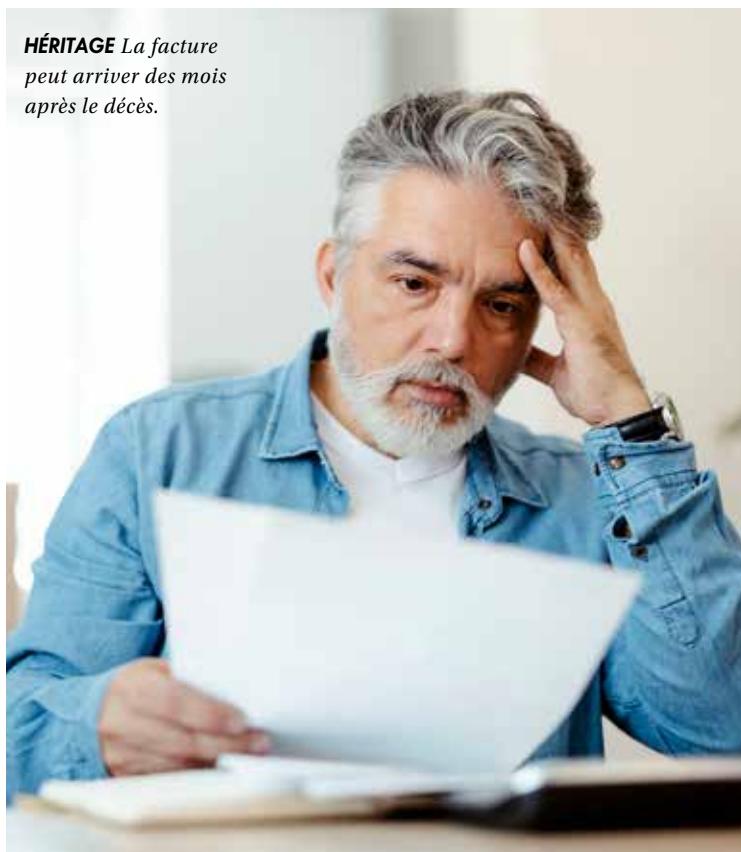
Horreur et stupéfaction». C'est ainsi que Philippe Chamorel décrit les émotions qui l'ont saisi le 11 mai dernier, lorsque la Caisse cantonale vaudoise de compensation AVS lui a fait parvenir une facture de près de 22 500 fr. Il ignorait jusqu'alors qu'en tant qu'héritier unique de sa maman, décédée le 29 août 2022 dans un EMS, il serait tenu de rembourser une partie des prestations complémentaires qu'elle avait perçues de son vivant. Un changement législatif, intervenu le 1^{er} janvier 2021, en est la cause (*voir encadré*).

Si le Lausannois est sous le choc, c'est parce qu'il ne peut plus rien rembourser sur les quelques 70 000 francs d'héritage reçus sept mois plus tôt. Agé de 60 ans, ayant perdu son emploi et épousé son droit au chômage, il a de bonne foi utilisé une grande partie de la somme pour payer ses dettes, et l'autre pour garder la tête hors de l'eau pendant quelques mois. Depuis le 1^{er} mai 2023, il perçoit le revenu d'insertion. Une aide qui couvre tout juste ses besoins vitaux.

LETTRE D'INFORMATION CLASSÉE DANS LE DOSSIER

Mais notre lecteur est surtout en colère car il s'estime victime «d'un manque de communication institutionnel». Il est tombé des nues lorsqu'il a appris, après des mois, que la Caisse de compensation avait écrit à la justice de paix du district de

HÉRITAGE *La facture peut arriver des mois après le décès.*



Lausanne le 2 septembre 2022 déjà, soit quatre jours après la mort de sa mère. Elle souhaitait connaître la liste des héritiers, mais aussi qu'une copie de son courrier leur soit transmise pour qu'ils soient tenus informés de leur obligation de restitution. La justice de paix a versé le courrier au dossier de la succession, mais ne l'a pas fait suivre au lecteur.

La loi ne l'y contraint effectivement pas, même si le créancier est l'Etat. «En matière successorale, le rôle de la justice de paix est de délivrer le certificat d'héritier et de communiquer la liste des héritiers aux créanciers» nous répond le secrétariat de l'Ordre judiciaire vaudois. Ceux-ci doivent ensuite s'adresser aux héritiers directement. Quant à ces derniers, «ils ont en tout temps accès au dossier», précise encore la porte-parole, Liliane Beuggert.

PAS D'EXCEPTION DE BONNE FOI

La Caisse de compensation relève des pratiques différentes selon les districts: «Nous avons appris récemment que certaines justices de paix ne transmettaient pas nos courriers d'information. Des démarches sont en cours pour harmoniser ces pratiques», indique Marie-Noëlle Heuzé, cheffe du Service des Prestations complémentaires.

Pour Philippe Chamorel, c'est ce manque de processus clair qui l'a mené dans l'impasse. «Si j'avais été au courant plus tôt de mon obligation de rembourser, j'aurais pu anticiper et éviter cette nouvelle dette. Aujourd'hui, j'ai perdu espoir que ma situation s'améliore.» Il n'a même pas pu faire valoir sa bonne foi: la loi est stricte et ne prévoit aucune annulation de la dette pour les héritiers d'une succession d'un bénéficiaire de prestations complémentaires.

Le sort de notre lecteur est à présent entre les mains de l'administration. Il vient d'apprendre qu'elle renonce provisoirement à le mettre aux poursuites, au vu de ses faibles revenus. Mais rien n'exclut qu'elle réclame sa créance dans les années qui viennent, s'il revient à meilleure fortune.

Quand les héritiers doivent passer à la caisse

Les principes suivants s'appliquent au remboursement des prestations complémentaires AVS/AI au décès du bénéficiaire:

- Les héritiers ne doivent rétrocéder que la **part de la succession qui dépasse 40 000 francs**. Exemple: le bénéficiaire des prestations complémentaires a touché 70 000 fr. de prestations complémentaires. À son décès, sa fortune est de 50 000 fr. Les héritiers pourront garder 40 000 fr., et devront restituer 10 000 fr. à l'Etat (50 000 fr. – 40 000 fr.).
- Un remboursement n'est exigible qu'à la **mort du deuxième conjoint**.
- Les PC doivent être rétrocédées sur les dix années qui précèdent le décès du bénéficiaire. Mais **les prestations perçues avant le 1^{er} janvier 2021 ne sont pas exigibles**.
- L'Autorité dispose d'un délai d'**une année dès qu'elle a connaissance des héritiers** pour réclamer un remboursement. Et au plus tard jusqu'à dix ans à compter du décès.
- Il faut restituer les PC dans les **trois mois qui suivent l'entrée en force de la décision de la Caisse de compensation**. S'il faut vendre un ou des immeubles, le délai est prolongé à une année, mais trente jours au maximum dès le transfert de propriété.

Des roulettes qui cassent et des habits mouillés

BAGAGES DE CABINE Ils devraient être robustes et imperméables.

Notre test montre que la moitié seulement des dix modèles testés possèdent ces qualités. Deux valises sont insatisfaisantes. *Jonas Arnold / kg / seb*

Nous avons envoyé dix bagages de cabine à roulettes au laboratoire afin de déterminer leur qualité. Nos achats se composent de quatre modèles à coque dure, trois à coque souple et trois sacs de voyage. La valise à coque souple *D'Lite* de Samsonite arrive en tête du

classement. Elle est très robuste et protège bien son contenu de la pluie. Les experts ont également été convaincus par sa stabilité et la qualité de la fermeture éclair. Seul bémol: son prix. Acheté 270 fr., le *D'Lite* est le deuxième bagage le plus cher du test. Le *Tourist Cabin Trolley* de Swissbags est le produit

le meilleur marché parmi ceux qui ont obtenu une bonne note, avec un prix de 129 fr. Le laboratoire n'a critiqué que sa poignée supérieure de transport, car elle ne laisse que peu de place pour les doigts.

Lire la suite en page 14 ➔



La solidité des roulettes a été testée sur 75 km.

- 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

10 bagages de cabine



MARQUE	SAMSONITE	EASTPAK	SWISSBAGS	DAKINE
Désignation	Bagage à main D'Lite	Tranverz S	SW41BAGS Tourist Cabin Trolley swissbags.ch ³	Carry-On Roller
Acheté chez	Globus	Sport X ²	swissbags.ch ³	galaxus.ch ³
Type	Valise à coque souple	Sac de voyage à roulettes	Valise à coque dure	Sac de voyage à roulettes
Dimensions (en cm)	55 x 40 x 20	51 x 32,5 x 24	55 x 35 x 22	55 x 35 x 23
Volume	40 l	42 l	40 l	42 l
Poids	1.9 kg	2.4 kg	2.6 kg	2.9 kg
Prix payé	270 fr.	179 fr.	129 fr.	137 fr.
Solidité	30%¹	5.7	5.7	6
Maniement	25%¹	5.2	5	4.7
Imperméabilité	20%¹	4.8	5.2	4
Stabilité	15%¹	5.2	4	4.4
Finition	5%¹	4.4	5.6	4.8
Poignée télescopique	5%¹	6	6	6
Note finale	5.3	5.2	5.1	5
Appréciation	Bon	Bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. Également disponible chez: ² brack.ch; ³ Commerce de détail; ⁴ Ochsner Sport. ⁵ Pénalité de 0,5 pt



Getty



PACK EASY	46 NORD	TRAVELITE	VICTORINOX	MIGROS	MANOR
Flow	Bromley	8R Trolley Airbase	Crosslight Global Softside Carry-On	Trolley à coque dure	Spinner Ultralight 3.0
Manor ^{2, 4}	Ochsner Sport	Coop City	Magasin Victorinox ³	Migros	Manor
Valise à coque dure	Sac de voyage à roulettes	Valise à coque dure	Valise à coque souple	Valise à coque dure	Valise à coque souple
52 x 35 x 20	53 x 34 x 23	55 x 39 x 20	55 x 40 x 20	56 x 40 x 21,5	55 x 33 x 21
36 l	40 l	44 l	37 l	38 l	38 l
3.4 kg	4.2 kg	5.2 kg	3.6 kg	4.2 kg	6 kg
179 fr.	119.90 fr.	169 fr.	375 fr.	69.95 fr.	119 fr.
4.8	6	6	5	2.4	2.7
4.9	5	5	5	5	5.3
4	2	3	4	4.8	4
5.2	4	3.1	3.1	5.2	4
4.8	5	4	5	4.4	3.1
6	6	6	6	6	6
4.8	4.6	4.6	4.6	3.7⁵	3.5⁵
Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

point car la note du critère «solidité» est insatisfaisante.

Test réalisé en partenariat avec saldo.

► Suite de la page 12

MIGROS ET MANOR TROP FRAGILES

Les roulettes de la *Spinner Ultralight 3.0* de Manor et de la *Trolley à coque dure* de Migros sont trop fragiles. Elles n'ont pas résisté respectivement à 8 km et 40 km d'utilisation. Lorsqu'un tel problème survient, il ne reste plus qu'à porter le bagage. Ces deux modèles sont donc insatisfaisants (*voir tableau*). A titre de comparaison, sept des dix produits ont parcouru l'ensemble du parcours de test de 75 kilomètres sans subir de dommage.

Il vaut mieux ne pas se trouver sous une forte pluie avec la *Bromley* de 46 Nord, une marque propre d'Ochsner Sport, ou avec la *8R Trolley Airbase* de Coop Travelite. Les vêtements qu'elles contenaient étaient mouillés après dix minutes d'arrosage. L'eau s'est surtout infiltrée au niveau des fermetures éclair et des coutures. La valise la plus chère du test, la *Victorinox Crosslight* achetée 375 fr., ne protège, quant à elle, que moyennement d'un gros crachin. En outre, elle se renverse facilement. Elle n'a donc été jugée que «satisfaisante».

La plupart des bagages de cabine respectent les dimensions fixées par les compagnies aériennes. Trois achats pourraient

toutefois poser problème avec Emirates qui a édicté les règles les plus strictes: l'objet ne doit pas dépasser 55x38x20 cm. Le laboratoire a mesuré que la *D'Lite* de Samsonite et la *Crosslight* de Victorinox, deux valises à coques souples, mesurent 55x40x20 cm lorsqu'elles sont pleines. Et les dimensions de la *Trolley à coque dure*, vendue par Migros, atteignent 56x40x21,5 cm.

A noter que les dimensions maximales sont de 56x45x25 cm chez Easyjet, de 55x40x23 cm chez Lufthansa Ryanair et Swiss ou encore de 55x35x25 cm chez Air France. Attention, certaines compagnies imposent des frais additionnels selon la taille des bagages de cabine. Il est judicieux de comparer avant d'acheter son billet.

RÉACTIONS DES FABRICANTS

Manor promet d'améliorer «le plus rapidement possible» la *Spiner Ultralight 3.0* qui a obtenu la plus mauvaise note du test. Le détaillant affirme avoir pris contact avec son fournisseur pour procéder à des adaptations. Migros estime que les conditions du test sont trop sévères. Selon ses propres normes de qualité, les valises à roulettes doivent pouvoir supporter une distance de 25 km. La *Trolley à coque dure* aurait atteint cet objectif, puisque son dispositif de déplacement s'est brisé après 40 km.

||||||| *En détail* |||||

Les critères du test

Les experts de l'Institut Ipi à Stuttgart (DE) ont mis à l'épreuve dix bagages de cabine à roulettes selon les critères suivants:

Solidité

Remplies d'effets personnels pesant 12,5 kg, les valises ont parcouru 75 km sur un tapis roulant pourvu de traverses. Le laboratoire a ensuite évalué leur état. Lors d'un autre test, elles ont été remplies de huit kilos puis lâchées à deux reprises sur un coin depuis une hauteur d'un mètre.

Maniement

Trois experts ont évalué le confort lors du transport, la facilité de rangement et le bruit des roulettes.

Imperméabilité

Les bagages ont été aspergés d'eau pendant dix minutes.

Stabilité

Les valises se renversent-elles facilement lorsqu'elles contiennent huit kilos d'effets personnels?

Finition

Quelle est la qualité des matériaux utilisés et celle des finitions? Les joints et les charnières sont-ils solides?

Poignée télescopique

Les valises, chargées de 12,5 kg, ont été soulevées et déposées 5000 fois par les poignées. Nos achats ont passé cette épreuve sans problème.

||||||| *Les bons choix* |||||

Sacs et valises de qualité

Voici les sacs et valises qui ont obtenu une bonne note lors de nos anciens tests et que l'on peut encore trouver dans les commerces

«Sacs duffel: solides mais pas toujours»

(Bon à Savoir 07/2021)

- Osprey Transporter 40 (164.90 fr., Ochsner Sport)
- Forclaz Extend 500 (80 fr., Decathlon)
- Tatonka Barrel Duffel Bag S (111.95 fr., berg-freunde.ch)

«Sacs à dos à roulettes» (Bon à Savoir 07/2019)

- Ortlieb Duffle RG (398 fr., Ochsner Sport)
- Eagle Creek Expanse Convertible (239.90 fr., Transa)
- Samsonite Paradiver Light (203 fr., galaxus.ch)

«Bagages à roulettes: ils ne tiennent pas toujours la distance»

(Bon à Savoir 06/2017)

- Samsonite Lite Shock, (389 fr., galaxus.ch)
- Swissbags Tourist (149 fr., Manor)





Débloquer un téléphone verrouillé dans un Sunrise shop coûte 29 fr. les premières 15 minutes, puis 49 fr.

45 minutes. Au-delà, le montant passe à 69.95 fr.

S'ABONNER POUR ÊTRE AIDÉ

Les clients de Swisscom trouveront sur le site de l'opérateur un document appelé «Services payants et frais d'encaissement» (lien en bas de page). Celui-ci ne contient toutefois pas vraiment d'informations concernant les frais d'assistance dans un shop, excepté le prix de l'encaissement d'une facture de smartphone (3.90 fr.). «En principe, tous les services supplémentaires qui vont au-delà des produits et services de base sont payants», précise Swisscom.

Par services de base, comprenez «conseils». Si vous avez besoin d'aide avec des applications comme WhatsApp ou pour le transfert de données, le service est payant. Combien? L'opérateur nous renvoie aux packs d'assistance «My service». Autrement dit, des abonnements mensuels donnant droit à de l'aide. Coût: au minimum 19 fr. par mois pour 18 prestations par an, pour deux personnes (tablette, ordinateur et smartphone). Si vous avez besoin d'une prestation ponctuelle, il faudra se renseigner au cas par cas.

Le déverrouillage d'un smartphone, par exemple, nécessite la réinitialisation et la récupération des données, précise Swisscom. Le service est facturé 40 fr. pour 15 minutes. «Le plus souvent, il y en a pour 30 minutes de travail, soit 80 fr.», ajoute la porte-parole Alicia Richon.

Comptez environ 100 fr. chez Salt. «Pour des questions de sécurité, un appareil verrouillé ne peut être déverrouillé que dans un centre de service agréé externe à Salt (par exemple Samsung), preuve d'achat à l'appui», explique la porte-parole Viola Lebel.

Vous pouvez aussi vous adresser directement au fabricant de votre smartphone et comparer le coût du service.

Demander de l'aide en magasin peut coûter cher

SMARTPHONE Téléphone verrouillé, problème avec une application...

Les services à la clientèle dans les magasins des opérateurs ont un prix, pas toujours clairement annoncé. *Geneviève Comby*

Satané code! Une lectrice de *Bon à Savoir* s'est retrouvée avec son nouveau téléphone portable bloqué. Oubliée, la suite de chiffres qu'elle avait introduite quelque temps auparavant, après avoir chargé son appareil pour la première fois. Cliente chez Sunrise, elle se rend dans un magasin de l'opérateur en ville de Lausanne. Un conseiller lui indique qu'il va l'aider à déverrouiller son smartphone, mais cela lui sera facturé.

Consciente que son problème n'avait pas de lien avec son abonnement, mais avec son téléphone, notre lectrice pensait tout de même s'en tirer avantageusement chez son opérateur. Là, c'est la douche froide: «On m'a parlé de 30 ou 40 fr. le premier quart d'heure, puis 70 ou 80 fr.»

CLIENTS DANS LE FLOU

Certains services sont payants dans les magasins, confirme l'opérateur. Pas facile, toutefois, pour les clients d'anticiper leurs coûts exacts. Chez Sunrise, il existe une prestation appelée «Support tech-

nique et service de l'équipement» qui englobe l'aide à la résolution de problèmes tels que le déblocage d'un appareil verrouillé pour cause d'oubli du code. Ce service est facturé 29 fr. les premières 15 minutes, puis 49 fr. au-delà. Des montants un peu en deçà du souvenir de notre lectrice. Mais tout de même non négligeables.

Ces frais ne sont pas un secret, mais peu de clients en ont connaissance. Ils sont détaillés dans une liste des «taxes de service» qui recense, chez Sunrise, toutes les prestations payantes de l'opérateur: de la taxe d'activation d'un abonnement mobile (59.90 fr.) au montant prélevé en cas de changement de numéro (100 fr.), en passant par la taxe pour demande de renseignements concernant des appels/messages abusifs (70 fr.). Ce document, aussi complet qu'utile, est disponible sur le site Internet de Sunrise, mais on ne peut pas dire qu'il soit facilement accessible (lien en bas de page).

Sunrise n'est pas le seul opérateur à facturer toutes sortes de

prestations, y compris aux clients qui viennent chercher de l'aide en magasin. Chez Salt, il existe une brochure d'information que l'on trouve uniquement dans les shops. «En règle générale, explique l'opérateur, les conseils et supports rapides ne sont pas facturés.» Les prestations gratuites englobent l'activation (abonnement, Wi-fi, etc.), l'insertion de la carte SIM, la configuration des réglages généraux (date, heure, langue). On entre ensuite dans les services payants. Le transfert de photos, de vidéos, de contacts, d'applications, de notes ou la création d'un compte client vous coûtera 39.95 fr. pour un maximum de

En ligne

Listes des frais

Sunrise www.sunrise.ch/fr/support/facture-et-paiement/frais/frais
Swisscom swisscom.ch → Clients privés → Aperçu des prix
 → Services → Frais des services payants et de recouvrement

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**DE LA CAMOMILLE À LA PLACE DES ROSES**

A la naissance de sa petite fille, notre lectrice Francine Aeschlimann fait envoyer un bouquet à la maternité à travers l'entreprise LesFleurs.ch. Elle choisit soigneusement sa composition pour cette occasion spéciale: des roses blanches et des feuilles d'eucalyptus. Quoique l'annonce précisait que l'eucalyptus ne serait pas forcément disponible, elle ne s'attendait pas à ce qu'elle a trouvé dans la chambre de la maternité: de la camomille et des fleurs blanches remplaçaient les roses, purement et simplement absentes.

Le tout donnait un bien «misérable bouquet», déplore notre lectrice. Affectée, cette dernière contacte le fleuriste qui lui assure avoir fait son travail correctement en gardant les «mêmes tons et types de fleurs». Rappelé par *Bon à Savoir; Brin de folie* à Nyon assure faire de son mieux pour suivre les photos que lui envoie le site LesFleurs.ch.

Le site quant à lui proposait à sa cliente un bon de réduction de 10% sur la prochaine commande. Contacté par notre rédaction, il

précise: «Les compositions florales sont des créations artisanales et peuvent donc présenter de légères variations d'un bouquet à l'autre. Nous ne pouvons pas accepter la responsabilité de ces variations mineures, inhérentes à la nature artisanale de notre métier.» Argument innacceptable, selon notre Service juridique: «La différence est trop flagrante pour que le site se réfugie derrière une clause générique comme «des photos sont purement indicatives.» os



Publicité

CHAPEAU!**UNE RÉACTION AU POIL**

Notre lecteur Serge Melville possède depuis plusieurs années une tondeuse à cheveux Babyliss E770XDE qui le satisfait pleinement. Les années passant, les lames de l'instrument se sont inévitablement émoussées. Il contacte alors l'entreprise responsable de la marque en Suisse, Cerjo, à Delémont, pour demander le prix d'une tête de coupe de rechange. L'entreprise lui a répondu dès le lendemain qu'une nouvelle tête lui serait envoyée gratuitement, dont acte. os

**GRANDE ACTION DE CADEAUX**

En profiter maintenant!

Un cadeau vous est offert!

Commandez votre **mazout** ou vos **pellets de bois** entre le **25 septembre et le 15 octobre 2023** en ligne et choisissez votre cadeau personnel (6 bouteilles de vin, un coffret de viandes ou une carte cadeau AGROLA d'une valeur de Fr. 50.-)!

L'offre ne s'applique qu'aux commandes en ligne à partir de 2'000 litres (mazout) ou 3'000 kg (pellets).

agrola.ch/action-cadeau

Le devis était de 2600 fr., la réparation lui coûte 40 fr.

TÉMOIGNAGE Un lecteur devait réparer le système électrique de ses stores. Devis du spécialiste: plus de 2600 fr. Avec un peu d'aide extérieure et l'achat d'une pièce de rechange, il s'en sort à bien meilleur compte.

Olivia Schmidely

Notre lecteur Daniel M. de Fribourg, a voulu réparer des stores électriques défectueux dans sa chambre et son salon, en avril dernier. Il se tourne, en premier lieu, vers l'entreprise qui a installé le système dans la maison, à l'origine, Celectric Sàrl à Granges-Paccot. Le devis parvient: 2675.30 fr., charges comprises.

Le montant est certes élevé. Mais l'entreprise allègue alors que le système de gestion des stores date de la construction de la maison, en 2009, et n'est plus sur le marché. En conséquence, impossible de, simplement, racheter les pièces défectueuses, il faut changer les deux panneaux de gestion, qui sont interconnectés. L'entreprise déclare aussi qu'il est nécessaire de changer les interrupteurs de sa chambre à coucher.

DES PIÈCES DE RECHANGE À PRIX MODIQUE

Daniel M. se renseigne et demande l'aide d'un ami doté d'une formation d'électricien. Ils finissent par trouver une pièce de rechange au prix modique de 40.50 fr., avec laquelle ils parviennent à réparer les stores en... trente minutes! Quant aux interrupteurs, l'ami parvient aussi à les réparer sans avoir à changer aucune pièce. Comme le relève notre lecteur, coût de l'opération: 40 fr., additionné du prix de deux bières, une fois l'ouvrage fini!

Le devis initial a de quoi faire tourner la tête.

Interrogée, l'entreprise déclare: «Après prise de renseignements auprès du représentant local de la maison Feller qui fabrique les pièces dont nous avions besoin, nous avions eu confirmation que le produit est voué à disparaître d'ici à 2024. En tant que professionnels, nous ne pouvons que proposer du matériel technologique d'avenir et non du matériel qui va devenir obsolète. C'est pourquoi, nous avons établi une offre qui propose un changement global et qui comprend le matériel et également le temps de travail d'une journée.»

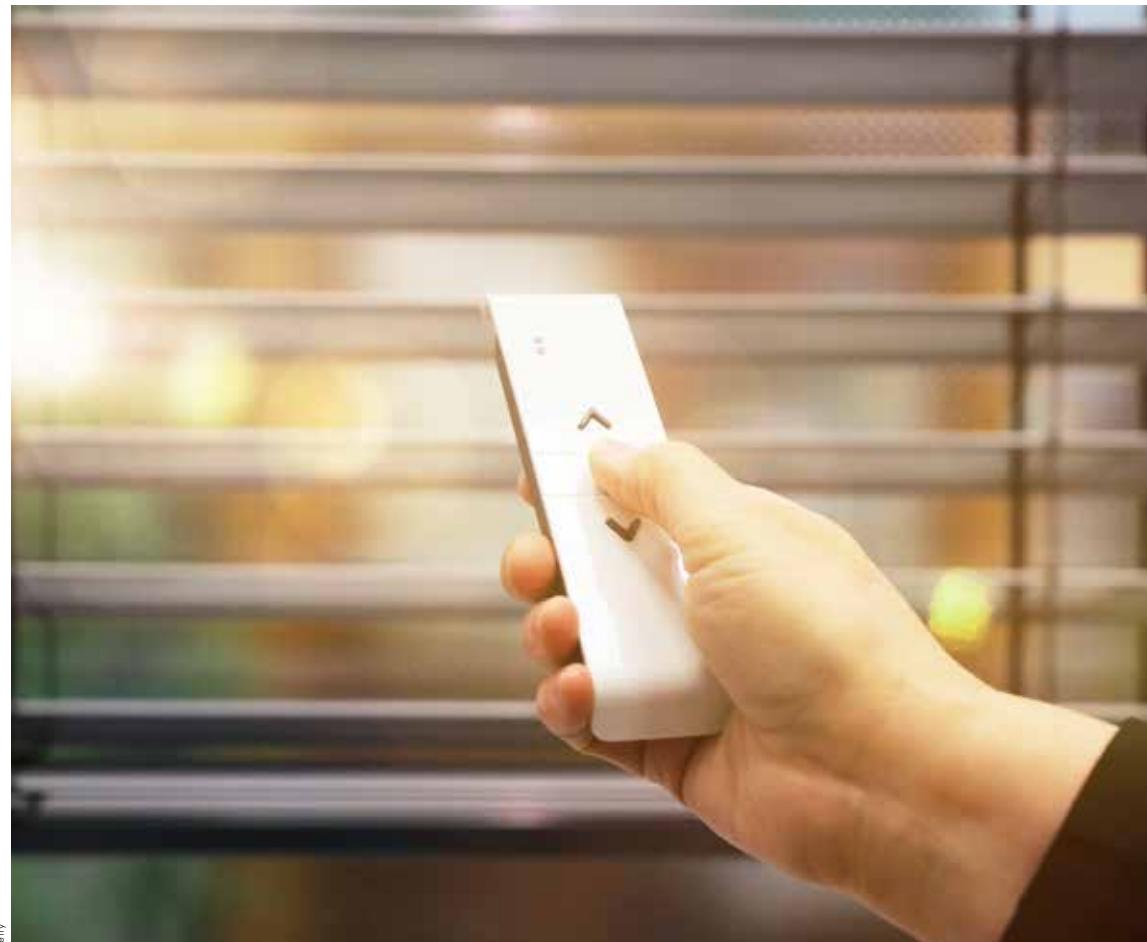
Pour sa part, l'Association cantonale fribourgeoise des installateurs-électriques précise que les travaux sur des installations électriques de ce genre «sont soumis à des règles très strictes régies par l'OIBT (Ordonnance sur les installations à basse tension) et que les personnes qui les réalisent doivent être en possession d'une autorisation d'installer». Un point sur lequel l'entreprise a également tenu à appuyer.

DEMANDER UN SECOND AVIS
Face à des devis qui s'envolent, n'hésitez pas à prendre le temps

de réfléchir calmement. Pensez aussi à toujours demander un second devis, à interroger vos connaissances qui auraient effectué des travaux similaires, à vérifier si le travail

est effectivement nécessaire, du moins dans son intégralité. Certains spécialistes recommandent des travaux avant qu'ils ne soient

absolument nécessaires. Gardez aussi en tête que des travaux électriques comportent un risque et qu'il vaut mieux être accompagné d'un professionnel.



ÉLECTRICITÉ L'entreprise s'est déclarée étonnée que la pièce de rechange soit trouvée si facilement.

Les travaux électriques de ce genre sont soumis à des règles strictes.

Contrôler les conduites d'eau potable

En Suisse, l'eau du robinet jouit, à juste titre, d'une excellente réputation. L'eau fournie par les centres de distribution est de qualité irréprochable et peut être consommée sans la moindre hésitation. Il s'agit alors de la garder en l'état dans les derniers mètres, c'est-à-dire dans le bâtiment. Au bout de 25 ans de service, les problèmes d'installations d'eau potable se multiplient. Réagissez à temps.

La clarté grâce à l'analyse d'état

Les problèmes de conduites d'eau potable doivent être examinés à la loupe. Une eau décolorée, une chute de pression ou de fortes variations de température sont des signes indiquant que quelque chose ne va pas. Les installations en service depuis plus de 25 ans sont particulièrement touchées. La première étape consiste en une analyse approfondie réalisée par un personnel spécialisé et formé. Il s'agit notamment d'analyser le tracé de la tuyauterie, la composition des matériaux et l'état des conduites d'eau potable. Naef GROUP propose une telle analyse d'état complète chez vous, sur place. L'analyse d'état complète vous apporte la garantie d'obtenir une recommandation d'action adaptée à votre système.



L'eau comprenant de la rouille dans le lavabo est un signe de vieillissement des conduites.

Assainir durablement

Si un assainissement s'impose, Naef GROUP propose une solution durable avec ANROSAN. Au moyen d'un nettoyage abrasif,

les conduites concernées sont débarrassées de la corrosion. Ensuite, un matériau de revêtement entièrement inorganique composé de ciment, de sable de quartz et d'eau est injecté. L'assainissement se déroule donc sans chantier et seuls des matériaux naturels sont utilisés pour le revêtement des parois intérieures des tuyaux. ANROSAN répond ainsi aux exigences de la loi sur les denrées alimentaires (LDAI), de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels (ODAIOUs) et de l'ordonnance du DFI sur l'eau potable et l'eau des installations de baignade et de douche accessibles au public (OBDP), et se conforme aux directives des autorités de contrôle cantonales. En outre, le procédé de Naf Tech AG est certifié selon DIN Certco. ANROSAN est également recommandé par des centres de distribution d'eau.



Maintenant aussi disponible en Suisse Romande: ANROSAN



Scannez pour des plus amples informations sur ANROSAN

ANALYSE D'ÉTAT

L'analyse d'état complète effectuée par nos experts constitue la première étape importante d'un projet d'assainissement. Elle fournit de précieuses informations sur la faisabilité, les délais et les coûts. L'analyse d'état est réalisée sur place chez vous par un spécialiste de Naef GROUP, et comprend les points suivants:

- Examen sensoriel (apparence, couleur, odeur)
- Test hydraulique avec documentation photographique
- Endoscopie des conduites d'eau froide et d'eau chaude
- Evaluation de l'état des échantillons de conduites de l'installation d'eau chaude et d'eau froide, y compris restitution
- Etat des lieux des points de prise d'eau
- Rapport d'analyse détaillé

Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller. Appelez-nous pour une première consultation gratuite et sans engagement.

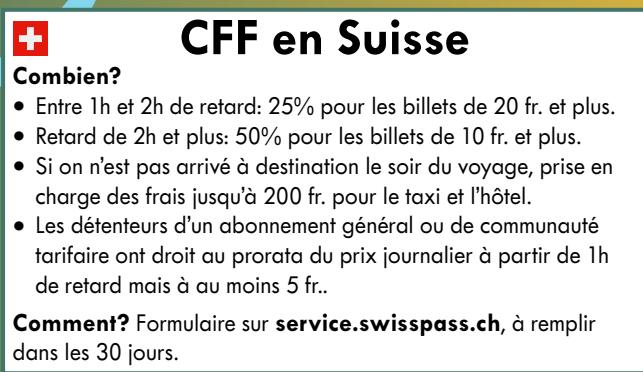
Tel.: +41 24 466 15 90

Naef GROUP
Rte du Pré-du-Bruit 1, 1844 Villeneuve
E-Mail: info@naef-group.com
www.naef-group.com

Bon à Savoir 2023



Assainissement des conduites par l'intérieur
GROUP | Leader en Suisse depuis 1985 avec l'original



Getty

Train retardé: les droits des voyageurs

INDEMNISATION Quand les horaires ne sont pas respectés, les passagers du rail ont droit à une compensation financière. Les règles varient entre la Suisse et l'Europe. *Christian Gurtner / Claire Houriet*

Quand un convoi arrive plus tard que prévu, les passagers peuvent demander une compensation financière (*voir encadrés*). Pour les trajets en France, le seuil de remboursement est de 30 minutes. On a droit, dans ce cas, à 25% du prix du billet sous forme de bons d'achat.

Dans les autres pays limitrophes, on sera indemnisé de 25% après 1 heure de retard. Après deux heures, on se fera rembourser la moitié du titre de transport. Les trajets annulés sont entièrement compensés et cela, même si on a choisi un billet «non remboursable».

Le délai pour obtenir réparation dans les pays de l'Union européenne est 90 jours. Ces règles sont identiques, quel que soit le canal de vente. Pour les billets achetés auprès des CFF, on peut demander le formulaire au guichet, le remplir en ligne ou faire sa demande par téléphone.

RÈGLES DU CANAL DE VENTE

Quand on voyage régulièrement, il est parfois plus avantageux d'acheter son billet sur l'application du pays visité. Les applications de la SNCF ou de la Deutsche Bahn permettent en

outre de choisir exactement son siège ou d'acheter les cartes de fidélité proposées par les compagnies. Pour demander une compensation, il faudra alors suivre les règles du vendeur.

La Deutsche Bahn et Trenitalia font ainsi la différence entre les titres de transport papier (formulaire au guichet, à déposer ou envoyer par courrier) ou en ligne (formulaire à télécharger). La SNCF met à disposition une adresse postale pour les billets cartonnés. Pour les autres, on passera par internet ou par l'application. Il faut enfin déposer sa demande en ligne pour

tous les billets achetés auprès des Chemins de fer autrichiens (ÖBB).

Depuis le 7 juin 2023, l'Europe a toutefois modifié les règles. Les compagnies ferroviaires peuvent désormais refuser de dédommager les retards dus à des «circonstances extraordinaires». Par exemple, lors d'une catastrophe naturelle majeure, telle que les inondations meurtrières qui ont ravagé l'Allemagne en 2021. On garde toutefois ses droits intacts si le trajet est perturbé par des intempéries saisonnières telles que de fortes pluies, ou lors d'une grève.

Stannah

Monte-escaliers Stannah
Le choix n°1 en Suisse
pour surmonter les difficultés
liées aux escaliers.

Nous fabriquons les monte-escaliers les plus sûrs du marché, car nous en sommes soucieux. Il existe un monte-escalier Stannah pour tous les escaliers, tournants, droits, d'intérieur ou d'extérieur. Emprunter les escaliers n'a jamais été aussi facile.

Produits de qualité excellente
Service Clients 24h/7
Fabricant depuis 156 ans

Nr. 1

Partout en Suisse

021 526 34 45
info@stannah.ch
www.stannah.ch

CLÉS PERDUES? BON À SAVOIR VOUS LES RENVOIE!

Simple et sûr
10 ans de
garantie
Pour 28 fr.
seulement

Pour commander
bonasavoir.ch/boutique
021 310 01 37
info@bonasavoir.ch

TVA et frais de port inclus;
prix pour la Suisse,
sous réserve de modifications

Des habits neufs

MODE Jusqu'à un tiers des vêtements sortis d'usine et mis en vente dans les magasins suisses sont détruits. Un chiffre que confirme notre enquête auprès d'acteurs et de spécialistes de la branche. *Eric Breitinger, Christian Gurtner, Anja Schelbert / gc*

Des vêtements neufs jamais portés d'une valeur d'au moins 2,9 milliards de fr. ont été détruits en 2021 par les enseignes de prêt-à-porter dans l'Union européenne. C'est ce que révèlent les calculs du Bureau européen de l'environnement qui dénonce un gaspillage insensé de ressources et une charge inutile pour l'environnement.

En Suisse aussi, la destruction de vêtements neufs invendus est un phénomène répandu. Andrea Weber-Hansen, professeure à la Haute Ecole de Lucerne, estime que, dans notre pays, «30% des textiles proposés ne sont pas vendus». Un commerçant installé depuis longtemps confirme qu'un tiers des articles neufs restent sur les bras des magasins de vêtements et qu'un autre tiers ne part qu'avec un rabais. Seul un tiers de la marchandise exposée se vend au prix initialement affiché.

DÉTRUITS POUR PROTÉGER LES PRIX

«Une grande partie des stocks invendus est brûlée en Suisse», ajoute Andrea Weber-Hansen. C'est ce que des entreprises textiles suisses lui auraient avoué sous le sceau de la confidence. Notre enquête confirme ces déclarations.

Un ancien employé du fabricant d'articles *outdoor* Mammut, basé à Seon (AG), raconte que, après deux ans dans le magasin *outlet* Mammut, «la marchandise invendue est jetée pour maintenir les prix à un niveau élevé». Interrogée, la marque Mammut conteste cette

affirmation. Selon elle, une mise au rebut n'entrerait en ligne de compte qu'en cas de défauts de production touchant à la sécurité.

Lors d'un sondage commandé par l'Office fédéral de l'environnement, en 2021, un grossiste déclarait qu'il est «plus facile», en termes de gestion d'entreprise, de «détruire» des vêtements invendus plutôt que de les donner à des organisations caritatives.

STOCKER REVIENT PLUS CHER

Un autre fabricant de textiles suisse confirme que «brûler la marchandise revient moins cher que de la garder longtemps en stock». Même son de cloche chez un autre revendeur qui admet, lui aussi, détruire les marchandises invendues.

Une employée de Coop nous a raconté la même histoire: deux fois par an, le grand distributeur proposerait aux employés des textiles invendus lors d'une «vente à quai». Tout ce qui ne part pas est jeté, selon elle. Coop conteste cette affirmation.

La surproduction de vêtements peut s'expliquer par le fait que «le prix à l'unité revient rapidement moins cher quand on en commande plus», selon les déclarations d'un grossiste, lors d'une enquête menée par l'Office fédéral de l'environnement. Par conséquent, de nombreux commerçants achètent de grandes quantités de vêtements qu'ils ne pourront jamais vendre. Un fabricant de textiles déclare d'ailleurs que «chaque commerçant mise sur une croissance du marché, mais celui-ci est saturé».

s envoyés à l'incinérateur



Gerry

INVENDUS Une grande partie des stocks qui ne trouvent pas preneur sont détruits.

LA ROUTINE POUR LES USINES D'INCINÉRATION

Notre enquête révèle que, pour les usines suisses d'incinération des ordures ménagères (UIOM), recevoir de la marchandise sortant d'usine est une opération de routine. En nous faisant passer pour un commerçant, nous avons demandé des offres à dix usines suisses pour l'incinération de trois tonnes de vêtements neufs.

Résultat: les exploitants de ces installations ont qualifié notre demande de «tout à fait normale». Un collaborateur d'une usine a précisé que «des vêtements sont des déchets industriels courants», un autre nous a donné la consigne suivante: «Vous pouvez déverser les vêtements du camion directement dans la trémie». Dans une autre usine, les vêtements sont «déchiquetés et mélangés aux déchets industriels», selon une employée.

L'incinération des vêtements coûte entre 160 et 350 fr. la tonne,

selon l'usine. Ce n'est donc pas très coûteux pour les enseignes de vêtements.

En juin dernier, le conseiller national vaudois François Pointet (Vert'libéral) a déposé une motion demandant au Conseil fédéral d'obliger les commerçants à fournir des informations sur la destruction des vêtements neufs. Et réclamant que les marchandises excédentaires soient données ou recyclées plutôt qu'incinérées. Dans sa réponse, le Gouvernement affirme qu'il peut d'ores et déjà contraindre les entreprises à fournir des données sur les déchets et leur élimination. Quant au recyclage des invendus, le Conseil fédéral estime qu'«il n'y a pas lieu de penser que de grandes quantités de marchandise neuve sont détruites dans le domaine non alimentaire».

La France, elle, a décidé d'agir. Depuis l'année dernière, il y est interdit de détruire les vêtements neufs invendus.

||||||||| Collecte de vêtements ||||||||

Texaid aussi élimine des habits neufs

Texaid, dont le siège est à Schattdorf, dans le canton d'Uri, a installé des conteneurs de collecte pour les vêtements usagés dans toute la Suisse. Selon son rapport annuel, l'organisation propose également une «valorisation confidentielle» des marchandises invendables.

Nous nous sommes glissé dans la peau d'une propriétaire de magasin pour demander à Texaid quelles étaient les possibilités de se débarrasser des vêtements de marque invendus. Une collaboratrice nous a proposé trois options: la solution la moins chère consistait à laisser Texaid revendre les vêtements, par exemple à des commerçants d'Europe de l'Est. Une autre, un peu plus coûteuse, revenait à enlever l'étiquette, afin que les articles de marque ne soient plus reconnaissables en tant que tels. Enfin, encore plus cher, Texaid proposait de découper les vêtements afin d'empêcher leur revente. Ils seraient ensuite utilisés pour fabriquer des chiffons.

Texaid refuse de dire combien de tonnes de vêtements neufs sont détruits de cette manière. Dans son «rapport de durabilité» de 2021, il est précisé que 13% des vêtements collectés ont été incinérés. Si on applique ce taux aux 31 000 tonnes de vêtements collectées par Texaid en Suisse en 2022, ce sont donc 4000 tonnes qui ont fini à l'incinérateur.

PLUS DE 1300 PRODUITS BONS & PAS CHERS



La qualité à prix discount.

coop

Pour moi et pour toi.

10?

Quels droits pour les concubins?

VIE COMMUNE Bien que le mariage soit toujours la forme de vie commune la plus répandue, de nombreuses personnes vivent en simple concubinage. Le droit suisse reconnaît peu de droits. *Catherine Amiguet*

1 Comment cela se passe-t-il, à la naissance d'un enfant commun?

Le père doit reconnaître l'enfant auprès de l'État civil et faire, avec la mère, une déclaration d'autorité parentale conjointe. Ces démarches peuvent se faire avant ou après la naissance. Si rien n'est effectué, la maman est considérée comme seul parent du bébé.

2 Je dois parfois prendre ma matinée pour assister mon compagnon, qui est malade. Comment faire avec mon employeur?

Le partenaire de vie, même non marié, peut prendre un congé payé pour s'occuper de l'autre, s'il est atteint dans sa santé. La loi fixe une limite à 3 jours par cas et 10 jours par an au total.

3 Ma concubine est âgée et, ces temps, elle n'a plus toute sa tête. Ai-je mon mot à dire dans le choix de ses traitements?

Oui, si elle n'a pas nommé quelqu'un d'autre dans des directives anticipées* et qu'elle n'a ni époux, ni curateur. Sur la liste des personnes invitées à prendre ses décisions médicales, la loi vous met devant les éventuels descendants, parents et frères et sœurs.

4 Puis-je gérer les affaires de ma concubine si elle est dans l'incapacité de le faire?

En principe, cela n'est possible que si elle avait rédigé un mandat pour cause d'inaptitude, vous nommant responsable de la gestion de ses affaires et vous permettant de la représenter devant des tiers, en cas de perte de capacité de discernement. Un tel mandat doit être rédigé entièrement à la main,



daté et signé ou, alors, fait devant notaire.

5 La rente AVS sera-t-elle plafonnée comme pour un couple marié?

Non. Chacun des concubins a droit à sa rente individuelle complète, calculée selon ses années de cotisation, ses revenus et ses éventuelles bonifications

6 Le bail est au nom de mon concubin. S'il décède, puis-je rester seule dans l'appartement?

Non, à moins que le bailleur n'y consente. En effet, le concubin sur-

vivant, s'il n'a pas signé le contrat de bail, n'a pour ainsi dire aucun droit sur le logement.

7 En tant que partenaire non marié, aurai-je droit à une rente de veuf?

Au contraire de l'époux, le concubin survivant ne peut pas prétendre à une rente de veuf de l'AVS. En revanche, une rente de la Caisse de pension (LPP) est possible, selon son règlement. En principe, la vie commune doit avoir duré au moins cinq ans, et avoir été annoncée en amont à la Caisse. Demandez dès maintenant à vos caisses respectives les documents à remplir!

8 Est-ce que je peux hériter de quelque chose, si ma compagne décède?

Uniquement si un testament a été rédigé en ce sens, sinon le concubin n'a aucune chance d'hériter. Attention, dans le testament, à bien respecter les réserves, c'est-à-dire le minimum légal, des éventuels enfants (communs ou non!) ou de l'époux séparé. Ce document doit, lui aussi, être entièrement rédigé à la main, daté et signé ou, alors, fait auprès d'un notaire.

9 Si j'hérite, dois-je payer des impôts sur la succession?

Oui, en tant que bénéficiaire sans aucun lien de parenté. Le taux d'imposition varie d'un canton et d'une commune à l'autre, mais peut atteindre plus de 50%.

10 Qu'est-ce qu'un contrat de concubinage?

Ce document permet aux deux compagnons de régler certains aspects de leur vie commune, notamment la répartition des dépenses ou encore l'attribution des meubles en cas de séparation. Il peut aussi contenir une procuration réciproque, permettant à chacun de gérer les affaires administratives de l'autre. Des modèles sont disponibles sur Internet.

*Les directives anticipées, document daté et signé, permettent d'indiquer vos choix de traitements et de désigner une personne responsable des décisions dans le domaine médical.

Rendre ses vêtements résistants à l'eau sans polluer, c'est possible

IMPERMÉABILISANTS

De nombreux produits pour l'étanchéité contiennent des PFAS, ces polluants qui ne se dégradent pas dans l'environnement. Mais certains en sont exempts et très efficaces. *Lukas Bertschi / gc*

Ce sont des polluants particulièrement tenaces. Les PFAS, de la famille des perfluorés, ne se dégradent pratiquement pas. Certains d'entre eux sont soupçonnés de provoquer le cancer. Ces substances nocives sont omniprésentes dans l'environnement, où

elles ne cessent de s'accumuler. Notre test d'eau du robinet a récemment montré qu'on les retrouve dans un foyer sur deux, parfois dans des quantités problématiques.

Les PFAS sont utilisés dans la fabrication du revêtement anti-adhésif des poêles en téflon, mais ces substances chimiques ont également des propriétés hydrofuges. Raison pour laquelle on les retrouve dans les sprays imperméabilisants.

Bonne nouvelle: certains produits en sont exempts et restent néanmoins très efficaces. C'est ce qui ressort d'un test réalisé par l'Organisation allemande de consommateurs *Stiftung Warentest*, qui a mis à l'épreuve des imperméabilisants pour chaussures et vêtements fonctionnels, vendus sous la forme de sprays et de lessives.

Les critères pris en compte incluent l'efficacité, la projection de gouttelettes pouvant pénétrer dans les poumons, mais aussi la teneur en PFAS. Plusieurs produits ont été très bien notés sur ce dernier point. Parmi eux, les vainqueurs du test!



Geigy

Publicité

Divorce et vente immobilière: comment gérer au mieux?

La vente d'un bien immobilier en cas de divorce est une étape difficile. Financièrement, émotionnellement, tout devient complexe, surtout lorsque les relations sont tendues. Tour d'horizon des pièges à éviter et des solutions pour réussir la transaction.



Réponse avec
Géraldine Collet,
Responsable clientèle
chez Bestag.

Quels sont les pièges à éviter au moment d'un divorce comprenant la mise en vente d'un bien immobilier?

Dans l'idéal, il faut éviter que la situation émotionnelle du couple n'impacte négativement le processus, la valeur de la propriété en dépend! Déterminer cette valeur dans les conditions les plus favorables est impératif. Il est également très fréquent que l'une des parties cherche à faire du tort à l'autre. Au final, c'est la transaction financière représentant souvent la part la plus importante du divorce qui en fait les frais. La participation d'une

tierce partie comme Bestag prend alors tout son sens. Neutre et méthodique, notre intervention intègre les deux parties dans des échanges objectifs et constructifs, pour maximiser le prix de vente final.

Pourquoi le fait d'être solidaires permet d'aboutir à une meilleure vente?

Il y a très souvent un désaccord entre les parties. L'aspect émotionnel prend le dessus et les avis reçus de toutes parts perturbent la prise de décision. La surévaluation est fréquente et le choix du courtier peut se faire dans la précipitation. Vendre un bien est déjà une épreuve difficile en soi, autant éviter que les problèmes de communication n'impacting la vente. Mieux vaut développer un terrain de confiance en appliquant une méthodologie et une stratégie transparentes. La définition du prix de vente et le choix du courtier sont au cœur des débats et Bestag se trouve précisément à la croisée de ces processus. Bestag est le point de contact privilégié et objectif entre les deux parties.

Quelles sont les situations que vous voyez le plus souvent dans les divorces?

Les situations où les estimations divergent le plus sont celles où l'une des parties souhaite racheter le bien. Il y a d'un côté un acheteur militant en faveur

**VOTRE RENDEZ-VOUS
IMMO avec
bestag**

d'un prix bas et de l'autre un vendeur, qui défendra logiquement un prix élevé. La situation peut stagner pendant des mois. Un statu quo s'installe, pénalisant la transaction. Bestag intervient dans ce genre de cas délicats en étant, une fois encore, un point de contact privilégié. Nous faisons office de médiateur afin de désamorcer la situation. La transaction peut alors reprendre et toutes les parties peuvent organiser la meilleure vente possible.

Vous souhaitez vendre un bien immobilier? Contactez Bestag!

info@bestag.ch

Vaud: 021 552 59 00

Genève: 022 552 08 50

Fribourg: 026 552 08 50

Valais: 027 552 08 50

Autres régions: 021 552 59 00



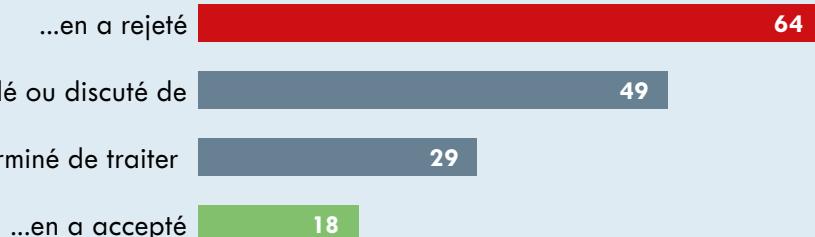
Scannez le QR code
et découvrez
la vidéo explicative

bestag.ch

La Berne fédérale laisse les consommateurs sur le carreau

ÉLECTIONS Les primes, loyers, tarifs postaux, des transports publics et de l'électricité ne cessent de grimper. Et pourtant, Parlement et Conseil fédéral en font très peu pour contrer le renchérissement et soutenir le pouvoir d'achat. La preuve en chiffres. *Gery Schwager / gda*

Sur 160 propositions visant à amortir l'inflation et la hausse des primes maladie, des loyers, de l'énergie, des tarifs postaux et des prix dans les transports publics, le Parlement...



Les préoccupations les plus urgentes de la population sont souvent à l'ordre du jour sous la Coupole fédérale. Ces quatre dernières années, *Bon à Savoir* a compté 160 objets ciblant les augmentations des primes d'assurance maladie, des loyers, de l'énergie, de la poste et des transports publics. Il s'agit de projets de loi, d'initiatives cantonales et, surtout, d'interventions déposées par des commissions parlementaires ou des élus du Conseil national et du Conseil des Etats.

Dans 49 cas, il s'agit d'une interpellation ou question, appelant à des explications mais sans demande d'action. Parmi les objets qui exigent des mesures concrètes contre les hausses de prix, 29 sont encore pendants au Parlement et 64 ont été rejetés par le National ou les Cantons.

NON AUX SOLUTIONS POUR LES PRIMES

Par exemple, le conseiller national Philippe Nantermod (PLR/VS) a demandé à autoriser les importations parallèles de médicaments en provenance de l'Espace économique européen afin de réduire les coûts de la santé et, partant, la facture des assurés. Proposition approuvée par le Conseil national et... largement rejetée par le Conseil des Etats. La raison: il ne voulait pas que l'on puisse contourner l'autorité d'auto-

régulation et de surveillance des produits thérapeutiques Swissmedic.

Les sénateurs ont aussi enterré la proposition du parti socialiste d'augmenter de 30% la contribution de la Confédération à la réduction des primes pour l'année 2023. Le Conseil national avait accepté de justesse le texte grâce au soutien des Verts et du Centre, un parti divisé au Conseil des Etats.

Exemple inverse avec la proposition du conseiller national Christian Dandrès (PS/GE) de plafonner les frais de chauffage pour les locataires: l'opposition du centre-droit au Conseil national a eu raison d'elle. Quant à la demande de Lorenzo Quadri (Lega/TI) de dissuader la Poste d'augmenter les

commissions prélevées sur les opérations au guichet, le National l'a repoussée aux calendes grecques, puis classée deux ans plus tard, sans examen ni résultat.

Seules les propositions les moins audacieuses ont eu du succès. Parmi elles, la demande du conseiller aux Etats Damian Müller (PLR/LU), exigeant du gouvernement qu'il examine les causes du faible taux de logements vacants en Suisse. Les deux Chambres ont aussi approuvé une intervention du groupe parlementaire du Centre demandant une compensation immédiate et intégrale du renchérissement pour les rentes AVS afin de soutenir le pouvoir d'achat. Toutefois, au printemps

suivant, elles ont rejeté la modification concrète dans la loi.

DES INTÉRÊTS QUI PILOTENT LES ÉLUS

L'incapacité du Parlement à venir en aide à la population agace le Centre. Interrogé par *Bon à Savoir*, son président, le conseiller national zougais Gerhard Pfister, critique le fait que les médecins, l'industrie pharmaceutique, les directeurs cantonaux de la santé ou les caisses maladie, ainsi que leurs relais au Parlement, réussissent à empêcher l'adoption de mesures de maîtrise des coûts. «Les payeurs de primes en font les frais et nous allons vers une défaillance totale du système de santé.»

PAS D'URGENCE AUX YEUX DU CONSEIL FÉDÉRAL

Concernant la hausse des loyers, le Conseil fédéral a répondu plusieurs fois qu'il en «suit l'évolution avec attention», tout en recommandant presque toujours aux élus de rejeter l'objet. A propos de l'inflation et de la hausse des prix de l'électricité, il a déclaré ne pas voir la nécessité de mesures urgentes, d'autant plus qu'il existe «un vaste réseau de sécurité sociale» pour les ménages à faible revenu. Quant aux hausses de prix postaux et des transports publics, il s'est contenté d'indiquer qu'il attendait «que les organes compétents procèdent à des adaptations de prix».

Quel parti intervient le plus?

La plupart des interventions sur les hausses de prix ont été déposées par le PS (56) et l'UDC (31). Suivent les Verts (27), le Centre (19) et le PLR (13). L'UDC s'est montrée plus réservée sur les hausses de loyers, un dossier sous la responsabilité du conseiller fédéral UDC Guy Parmelin. Le PS a déposé 23 interventions sur ce thème.

Les socialistes ont été bien plus timides vis-à-vis de la hausse des tarifs postaux. Début 2024, La Poste augmentera le prix des colis et, pour la seconde fois en deux ans, les frais de port pour les courriers A et B. Toutefois, aucune intervention critique n'a émané du PS depuis fin 2021 et l'arrivée de son ex-président Christian Levrat à la tête du conseil d'administration.

Gare au temps de chauffe et à la maniabilité

WOKS Les poêles asiatiques devraient faire sauter rapidement la nourriture, mais certaines prennent tout leur temps. Sur deux des modèles testés, on peut même se brûler les doigts. *Andreas Schildknecht / gda*

Cuisiner au wok, c'est chauffer les ingrédients à 200°C en les remuant constamment. Il s'agit de ne rien brûler, de tout cuire de manière uniforme et de ne perdre aucune substance nutritive en chemin. Si les woks traditionnels

ont un fond bombé, ceux vendus en magasins sous nos latitudes en ont un plat, de petit diamètre, adapté aux cuisinières électriques.

Bon à Savoir a fait tester en laboratoire douze modèles permettant la cuisson à induction, avec et sans revêtement anti-ad-

héatif. Les résultats ont montré que pour chauffer certains woks, mieux vaut s'armer de patience. Il a fallu aux poêles *Besinning* de Ikea et *GEM* de Berghoff 20 à 30 minutes pour devenir vraiment chaudes. En

Lire la suite en page 28 ➔

GAGNANT DU TEST
En plus d'être très robuste, le wok 365+ de Ikea est l'un des meilleurs marché.



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

12 woks



MARQUE	IKEA	MIGROS KITCHEN & CO.	COOP À TABLE	KUHN RIKON	COOP À TABLE
Désignation	365+	Pro Wok	Wok Superior	Allround Wok	Wok Classic
Acheté chez	Ikea	Migros	Coop	Coop City ^{4, 5}	Coop
Revêtement anti-adhésif	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Convient à des plaques à induction	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Matière	Acier inox	Aluminium	Acier inox	Acier inox	Aluminium
Poids (sans couvercle)	1100 g	960 g	940 g	880 g	1160 g
Prix payé	36.95 fr.	59.95 fr.	49.95 fr.	84.95 fr.	29.95 fr.
1. Qualité de la poêle	65%¹	5.4	5	5.1	5
→ Temps de chauffe	40% ²	5.6	4.4	4.8	4.8
→ Répartition de la chaleur	40% ²	5.6	6	5.6	5.6
→ Maintien de la température	20% ²	4.4	4	4.8	4.4
2. Maniabilité	30%¹	4.8	5.6	5.2	5.2
3. Résistance	5%¹	6	5.8	5.4	5.4
→ Résistance au lavage en lave-vaisselle	50% ²	6	6	5.2	5.2
→ Déformation du fond	50% ²	6	5.6	5.6	5.6
Déduction pour risque de brûlures³	—	—	—	—	—
Note finale	5.3	5.2	5.1	5.1	5
Appréciation	Bon	Bon	Bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. ² Pondération interne au critère. ³ Déduction d'un point si un emplacement sur la poignée monte à plus de 60 cm au-dessus du fond.

Egalement disponible dans des magasins spécialisés et chez: ⁴ Globus; ⁵ Pfister Meubles; ⁶ galaxus.ch; ⁷ brack.ch; ⁸ manor.ch; ⁹ microspot.ch.



Fabricant

TEFAL	WMF	MÄSER	SILIT	MIGROS KITCHEN & CO.	IKEA	BERGHOFF
Wok hard titanium pro	Wok avec couvercle en verre	Wok Hestia	Wok argent	Classic Wok	Besinning	GEM
Manor 6	Fust 4	Livique	Fust 6, 7, 8, 9	Migros	Ikea	Micasa
Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Aluminium	Acier inox	Acier inox	Acier inox	Acier carbone	Aluminium	Aluminium
1140 g	1520 g	1480 g	1300 g	1160 g	1160 g	1320 g
45 fr.	174.90 fr.	99.95 fr.	64.90 fr.	49.95 fr.	24.95 fr.	139 fr.
4.8	5.1	4.9	4.7	4.2	4.7	4.6
4.4	5.6	4.8	5.6	5.2	4.4	2.8
5.2	4.4	4.8	3.6	3.6	5.2	6
4.8	5.6	5.2	5.2	3.6	4.4	5.2
5.2	4.4	4.4	4.4	4.8	5.2	3.6
5.4	6	5.6	6	5.6	5.8	5.8
5.2	6	5.2	6	5.2	6	6
5.6	6	6	6	6	5.6	5.6
-	-	-	-	-	1	2
5	4.9	4.8	4.7	4.5	3.9	2.4
Bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Mauvais

0 degrés, de deux points si plusieurs emplacements sur la poignée dépassent les 100 degrés.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

► Suite de la page 26

comparaison, le vainqueur du test, le wok 365+ de Ikea, n'a mis que 9 minutes à atteindre les 200°C, tout comme celui de WMF.

Sur cet ustensile, une caméra thermique a toutefois montré que la chaleur se répartissait moins uniformément. Autre désavantage, la poêle de WMF ne peut être utilisée qu'à deux mains. Le wok à 175 fr., le plus cher du test, a donc obtenu une note finale inférieure à celui de Ikea, le vainqueur du test qui s'avère quatre à cinq fois moins onéreux...

Le produit de Silit et le *Classic Wok* de Migros ont aussi montré de grosses lacunes au niveau de la répartition de la chaleur. Les experts allemands ont mesuré des écarts de température de 40°C sur le fond de poêle, les deux modèles n'obtenant ainsi qu'une note «satisfaisant».

ATTENTION AUX DOIGTS!

Les défauts les plus graves concernent les woks *Besinning* de Ikea et *GEM* de Berghoff. Le laboratoire a trouvé des emplacements en métal qui chauffaient dangereusement. Ces woks présentent donc un risque de brûlures, une défaillance qui les renvoie en fin de classement. Sur le *Besinning*, il s'agissait d'une vis sur la poignée qui dépassait les 100 degrés. Quant au *GEM*, les poignées elles-mêmes atteignaient 123°C! Sans gants de cuisine, impossible, pour les experts, de toucher la poêle. Conséquence: une mauvaise note finale.

Interrogé, Migros défend la poêle *GEM*: «Sans les poignées en fonte, le wok ne pourrait plus être utilisé dans le four.» Le mode d'emploi indique qu'il faut utiliser des maniques, ajoute le distributeur. De son côté, Ikea promet de signaler le défaut au niveau de la vis aux développeurs en Suède.

Concernant la longévité des woks, il n'y a pas lieu de s'inquiéter. Tous se sont révélés suffisamment robustes pour une utilisation courante. *Bon à Savoir* avait pourtant imaginé des épreuves de résistance exigeantes. Ainsi au test des 25 lavages consécutifs, même les poêles affublées d'un «Ne convient pas au lave-vaisselle» ont résisté sans dommage.

Zoom

Revêtement anti-adhésif en PTFE: vraiment inoffensif?

Pour les woks avec revêtement anti-adhésif, la base est généralement le polymère PTFE (polytétrafluoroéthylène). Le problème de ce matériau est sa fabrication: la production de revêtements anti-adhésifs utilise des composés fluorés (PFAS), substances qui ont une durée de vie très longue et sont nocives pour l'environnement (*lire «Polluants dans l'eau du robinet: un foyer sur deux concerné en Suisse» sur [bonasavoir.ch](#)*).

Selon la Centrale des consommateurs de Rhénanie-du-Nord-Westphalie, en Allemagne, les sols et les eaux à proximité des sites de production sont souvent pollués. Certains composés fluorés sont classés comme toxiques et cancérogènes. Ils peuvent pénétrer dans le corps humain via les aliments. Toutefois, en l'état actuel des connaissances, aucun PFAS ne se détache des revêtements anti-adhésifs lors d'une cuisson normale. Les poêles ne devraient toutefois jamais être surchauffées, des gaz toxiques pouvant alors se dégager. Selon l'Institut allemand pour l'évaluation des risques, cela se produit à partir des 350 degrés environ.

En détail

Les critères du test

Les experts du Laboratoire IPI Institute de Stuttgart (D) ont testé, pour le compte de *Bon à Savoir*, douze woks parmi les plus vendus sur le marché. Pour chaque modèle, deux poêles ont été placées sans couvercle sur deux plaques de cuisson de 14,5 et 18 cm de diamètre, avec une puissance d'environ 1000 watts par plaque. Les critères étaient les suivants:

1. Qualité de la poêle

Les experts ont chronométré combien de temps les woks contenant de l'huile mettaient pour atteindre les 200 degrés. A l'aide d'une caméra thermique, ils ont vérifié si les poêles chauffaient uniformément et noté les différences de température entre le centre des woks et les points les plus chauds. Dans un autre test, les poêles ont été chauffées avec un litre d'eau, jusqu'à ébullition. Les experts ont ensuite retiré les ustensiles des plaques et, après dix minutes, mesuré avec une sonde de combien la température de l'eau avait baissé.

2. Maniabilité

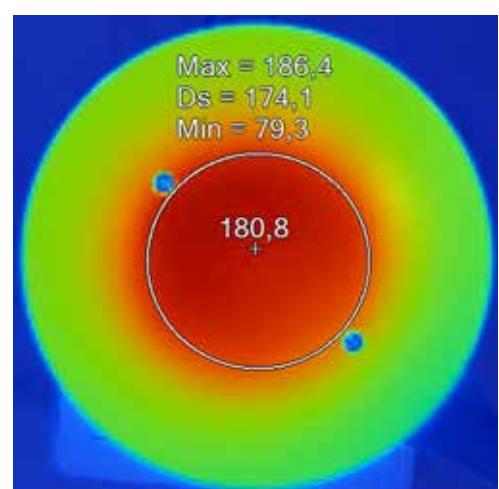
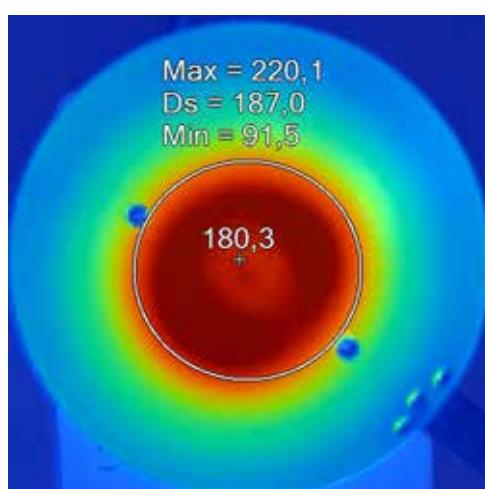
Un spécialiste a examiné l'ergonomie des poignées en manipulant les woks. Il a notamment évalué si les poignées étaient glissantes, trop épaisses ou trop fines.

3. Résistance

Les woks ont passé 25 fois dans un lave-vaisselle. Après 10, 15, 20 et 25 lavages, le laboratoire a vérifié s'il y avait des dégâts. Le seul défaut constaté est une perte de brillance de certains rivets d'assemblage. Pour voir si leur fond pouvait se déformer, les modèles ont été chauffés 20 fois à vide à 200 degrés et trempés dans de l'eau du robinet à 15 degrés.

Risque de brûlures

A l'aide de capteurs de température et d'un stylo de contrôle, les experts ont mesuré s'il était possible de se brûler les doigts en saisissant les poêles aux emplacements indiqués.



IMAGES THERMIQUES Une mauvaise répartition de la chaleur à gauche, une très bonne à droite.

Au-delà de 400 fr. par an, c'est trop

MACARON Entre les villes romandes, le tarif de stationnement peut varier de manière abyssale, allant de 20 fr. à 960 fr. pour un an. Le Surveillant des prix vient de mettre au point une méthode de calcul pour combattre les tarifs abusifs. Selon lui, la carte ne devrait pas être vendue plus de 400 fr. Sébastien Sautebin

S' il souhaite garer sa voiture sans limite de temps sur n'importe quelle case blanche en zone urbaine, un habitant de La Chaux-de-Fonds peut acquérir un macaron qui lui coûtera 20 fr. par an. A Nyon, il faut débourser... 960 fr. pour une autorisation valable uniquement dans une zone limitée.

Notre pointage romand montre que les différences entre les tarifs des cartes de stationnement annuelles destinées aux résidents sont extrêmes, avec des pics marqués dans le canton de Vaud (*voir encadré*). Or, les montants élevés pourraient être considérés comme abusifs par le Surveillant des prix. Stefan Meierhans vient de mettre au point un modèle de coûts qui permet de déterminer le «prix juste» pour chaque commune.

De son point de vue, le macaron doit couvrir le coût effectif pour la Municipalité, calculé sur la base, notamment, de la valeur du terrain occupé, des coûts de construction de la chaussée, du marquage, des frais d'exploitation, etc. Conclusion du Surveillant: «Un prix supérieur à 400 fr. pour une carte annuelle est difficilement compatible avec le principe de couverture des coûts. Et ce, même dans les grandes villes où les prix des terrains à bâtir sont élevés.»

LE PRIX, UN MOYEN DE PRESSION

Ces propos sont accueillis froidement par certaines Municipalités romandes. A Nyon et à Lausanne, par exemple, on n'envisage pas de réduire les tarifs actuels, respectivement de 960 fr. et 500 fr. par an pour les résidents. «Nous considérons que le prix du macaron est pertinent au vu de l'offre alternative en transports publics», relève Patrick Etourneau, chef du Service de la mobilité et de l'aménagement des espaces publics de la capitale vaudoise. La cherté du macaron fait partie d'une stratégie globale: «Notre politique



Pour M. Prix, le tarif d'un macaron ne doit pas dépasser les coûts effectifs.

de mobilité œuvre à renforcer les transports publics et à encourager le report modal vers la mobilité active, plutôt que l'utilisation de transports individuels motorisés, dans le but de répondre aux enjeux climatiques.»

De son côté, Nyon, «qui veut être un pionnier de la mobilité douce», assume «un prix volontairement élevé». La ville nous écrit que le but est de dissuader la multiplication des voitures par ménage et la sous-location de places. Un tarif bas inciterait les résidents à prendre un macaron pour leur véhicule et sous-louer la place de leur immeuble, par exemple, à des pendulaires... Parmi les autres arguments pour justifier leurs tarifs, les deux villes relèvent qu'ils restent abordables en comparaison des prix des places privées. En vendant l'équivalent de 8400 macarons annuels, Lausanne encaisse tout de même 4,2 millions de francs.

MÉTHODE MOINS CONTESTABLE
La situation pourrait évoluer en faveur des détenteurs de macarons. La nouvelle méthode de calcul de Stefan Meierhans, qui se basait jusqu'à

présent sur une simple comparaison des marchés, lui permet de donner plus de poids à ses recommandations: «elle est plus précise et plus fiable, et, surtout, moins contestable», souligne Beat Niederhauser, suppléant du Surveillant. Les lignes commencent d'ailleurs à bouger, puisque certaines villes, essentiellement alémaniques, aux prix élevés, ont demandé des informations sur le nouveau modèle.

DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

D'un point de vue légal, les communes doivent consulter le Surveillant lorsqu'elles souhaitent augmenter le prix de leurs cartes de stationnement. Stefan Meierhans se penche actuellement, entre autres, sur le cas de Morges (VD), qui veut faire passer le macaron annuel de 540 fr. à 600 fr.

Mais l'action du Surveillant n'est pas limitée à ce cas de figure. «Il a aussi le mandat légal de s'attaquer aux prix abusifs existants, rappelle Beat Niederhauser. Il est donc envisageable d'intervenir auprès de communes qui ne prévoient pas d'augmentations.»

Les tarifs de 16 villes pour un macaron d'un an

Nyon (VD): 960 fr.
Gland (VD): 840 fr.
Morges (VD): 600 fr.
Lausanne (VD): 500 fr.
Lutry (VD): 480 fr.
Vevey (VD): 480 fr.
Fribourg (FR): 396 fr.
Martigny (VS): 385 fr.
Porrentruy (JU): 360 fr.
Yverdon (VD): 320 fr.
Bulle (FR): 300 fr.
Sion (VS): 300 fr. (Zone 1: 420 fr.)
Neuchâtel (NE): 240 fr.
Genève (GE): 200 fr.
Delémont (JU): 170 fr (vieille ville)
La Chaux-de-Fonds (NE): 20 fr.

Les consommateurs peuvent également agir en dénonçant un prix qui leur paraît abusif via un formulaire en ligne*. Leur identité n'est pas communiquée aux Municipalités. Un mois après la création du modèle de calcul, une vingtaine de citoyens ont d'ores et déjà déposé une réclamation.

Stefan Meierhans soulignait récemment l'aspect social de sa démarche: «Les riches possèdent souvent un garage ou une place dans un parking couvert. Les détenteurs de cartes de stationnement sont généralement des gens (...) qui ont un portefeuille moins rempli.» Et en ces temps difficiles, chaque franc compte.

*Lien: t.ly/fSEV4

Nos guides. Simples, clairs et pratiques.



■ Tout comprendre sur les assurances	37.50 fr.
■ Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
■ Vos droits au travail	32.50 fr.
■ Premiers pas dans l'électromobilité	32.50 fr.
■ Comment déclarer ses impôts	32.50 fr.
■ Le guide des successions	32.50 fr.
■ Comment préparer sa retraite	32.50 fr.
■ Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
■ Gardez la ligne! Les recettes	32.50 fr.
■ 90 lettres types, vol. I	32.50 fr.
■ 90 lettres types, vol. II	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 coutera 5 fr. de plus.

Adresse de livraison

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

10/23

Coupon à renvoyer à:

Bon à Savoir, Service des commandes
Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne.
Par fax: 021 310 01 39

Commande

021 310 01 37
abo@bonasavoir.ch
bonasavoir.ch/boutique





BLESSURES Les pattes des poules sont très irriguées et très sensibles (photo d'un élevage Suisse).

mais, les poules se blessent de nouveau davantage.

Quand les bêtes commencent à se piquer les unes les autres, les éleveurs doivent les plonger dans l'obscurité pour les calmer. Cette mesure a beau être contraire au bien-être des animaux, les professionnels s'accordent sur le fait qu'il n'y a pas d'autres moyens d'éviter un massacre.

MIGROS ET COOP CHERCHENT DES SOLUTIONS

Comment ces problèmes s'accordent-ils avec les belles paroles des plus grands vendeurs d'œufs du pays, Migros et Coop? Dans leurs publicités, les deux enseignes garantissent des standards élevés en matière de bien-être et de respect des animaux.

Tout deux admettent que ce comportement représente un problème. Migros précise qu'elle travaille à trouver des solutions avec des scientifiques. Quant à Coop, elle affirme essayer de réduire le niveau de stress des poules avec des distractions appropriées, telles que des pierres à picorer ou des graines.

HARO SUR LE HAUT RENDEMENT

éviter l'élevage de poules à haut rendement permettrait de résoudre le fléau du picage. Les sociétés de protection des animaux le demandent. Bio suisse a édicté des directives qui prévoient que, dès 2026, les œufs bio proviennent uniquement de poules dites «à deux fins», élevées à la fois pour la viande et pour les œufs. Contrairement aux poules à haut rendement, ces espèces pondent moins souvent, mais n'infligent pas de blessures à leurs congénères.

Les poules à haut rendement qui présentent ce trouble du comportement ne pondent que des œufs blancs. D'autres poules à haut rendement, qui pondent des œufs brun, n'ont pas cette attitude. Elles souffrent cependant d'autres troubles. Elles se picorent les plumes, par exemple, ou s'enfassent puis s'étouffent.

Mutilations chez les superpondeuses

POULES Dans les exploitations intensives, des espèces à haut rendement se piquent les pattes mutuellement jusqu'au sang.

Daniel Mennig / gc

C'est une souffrance difficilement tolérable. Voir une poule picorer la patte de sa voisine jusqu'au sang est pourtant une réalité en Suisse. L'animal ainsi attaqué par un congénère risque sa vie. Car le sang attire les autres poules qui s'aggriment pour l'attaquer, elles aussi.

Il n'est pas rare que le gallinacé blessé se serve de son bec pour entailler lui-même sa blessure. Et, comme le bout des pattes est fortement irrigué, une perte de sang importante peut intervenir en peu de temps. D'où l'issue fatale.

Une récente étude de l'Université de Berne révèle que ce comportement cannibale, le picage, est actuellement très répandu dans les poulaillers suisses. Sur 96 producteurs d'œufs interrogés, la moitié a été confrontée au moins une fois à ce problème.

«Les pattes sont très sensibles, c'est pourquoi les animaux blessés endurent d'importantes souffrances», souligne Nadja Brodmann, spécialiste des gallinacés auprès de la SPA zurichoise. Pour elle, «ce genre de trouble du comportement est très grave».

CONSÉQUENCE DU STRESS

En 2018, la chercheuse en aviculture Sabine Gebhardt, du Centre spécialisé dans la détention convenable des animaux à l'Université de Berne, informait déjà les professionnels. Selon ses observations, les poules se piquent les pattes jusqu'au sang plus fréquemment que par le passé.

La scientifique fait l'hypothèse que ce comportement pathologique est déclenché par le stress, d'une part, et par l'hérédité, d'autre part. Ce qui est sûr, c'est que cette sorte de cannibalisme ne touche que les poules blanches détenues dans des élevages intensifs qui doivent pondre un maximum d'œufs.

Ce genre de pondeuse produit entre 300 et 320 œufs par an, presque un par jour. Près de 70% des œufs pondus dans les poulaillers suisses proviennent de ces espèces à haut rendement (*lire «Les poules à haut rendement vivent avec des os cassés» sur bonasavoir.ch*).

Pendant longtemps, on a taillé le bec des poules afin d'éviter qu'elles ne se blessent mutuellement. Depuis 2008, la loi suisse sur la protection des animaux interdit cet acte considéré comme une mutilation cruelle. Il est encore possible d'ôter la petite partie pointue du bec des poussins par une légère brûlure. Mais désor-



Getty

Assurer son foyer de manière optimale

RC MÉNAGE Une conduite qui fuit ou une bougie oubliée peuvent entraîner des dégâts onéreux. Il vaut la peine d'assurer son mobilier. Les compagnies proposent souvent de combiner l'assurance ménage avec la responsabilité civile privée. *Kevin Gertsch*

Elle n'est pas obligatoire mais elle est fortement recommandée, à moins de disposer d'un mobilier sommaire. L'assurance ménage couvre tous les dommages causés aux objets à l'intérieur d'un logement. Car un dégât d'eau ou un incendie peuvent en effet avoir de lourdes conséquences financières.

Elle ne doit pas être confondue avec l'assurance bâtiment, qui incombe au propriétaire et ne prend en charge que les dommages causés à l'immeuble, comme la toiture.

L'inventaire ménage est, la plupart du temps, proposé sous forme d'offre combinée avec l'assurance responsabilité civile (RC) privée (*lire «La RC contre les infortunes du quotidien»*), contre un rabais de prime. L'assuré n'est toutefois pas dans l'obligation de conclure ces deux polices auprès d'un même prestataire. En les séparant, il a la possibilité de souscrire à la meilleure offre pour chacune. Point négatif: la multiplication des contrats.

ÉVALUER SON INVENTAIRE AU PLUS JUSTE

S'agissant de l'assurance ménage, le montant de la prime est déterminé par la somme assurée. Il est tentant de dresser un inventaire du ménage inférieur à la réalité pour réduire sa facture. Une opération risquée. Au fil des années, de nouveaux biens de valeur font leur apparition dans le foyer: appareils électroniques, équipements sportifs, tableaux, meubles de standing, etc. En cas de sinistre, si l'inventaire n'est pas à jour, l'assuré se retrouve dans une situation de sous-assurance. Ainsi, lorsque le mobilier n'est couvert qu'à la moitié de sa valeur, seuls les 50% de la note sont remboursés, même en cas de dommages partiels.

A l'inverse, il est inutile de surestimer son inventaire. Dans un tel cas, l'assuré paie inutilement des primes trop élevées. L'assureur ne rembourse en effet que les biens réellement perdus, après examen minutieux, et non automatiquement toute la somme assurée.

La plupart des compagnies mettent à disposition des calculateurs en ligne pour chiffrer l'inventaire de son ménage, selon la taille du logement, le nombre de personnes y vivant et le type de mobilier (simple, moyen, élevé). Il vaut la peine de prendre un peu de temps pour coller au maximum à la réalité. Sans oublier de contrôler régulièrement sa somme d'assurance, par exemple lors d'un

déménagement ou d'achats importants. Selon un sondage réalisé en mai 2023 par le site bonus.ch, près de deux tiers des assurés suisses n'adaptent pas régulièrement leur inventaire ménage et s'exposent à une sous-couverture.

JUSQU'À 280 FR. D'ÉCONOMIE

Pour notre comparatif, nous avons demandé aux assureurs de calculer les primes en fonction de trois scénarios: une femme qui loue son premier appartement, un couple de locataires et, enfin, une famille de propriétaires avec deux enfants. Nous avons inclus la responsabilité civile privée pour une couverture standard, c'est-à-dire une somme assurée jusqu'à 5 millions de francs. Selon le scénario, il faut débourser jusqu'à quelques dizaines de francs en plus par mois pour adjoindre la RC à l'assurance ménage.

On observe des différences de prix conséquentes entre les compagnies. La Baloise est le prestataire le

Zoom

La RC contre les infortunes du quotidien

La responsabilité civile privée est aussi recommandée. Comme l'assurance ménage, elle s'avère facultative, sauf si un contrat (de bail, par exemple) l'impose explicitement. Elle protège contre les conséquences financières dans les cas où l'on cause des dommages matériels ou des blessures à des tiers. Un pot de fleurs tombe de votre balcon et cabosse la voiture de votre voisin. Pire, vous courez prendre le train et vous renversez une personne âgée qui doit être hospitalisée. Ces mésaventures peuvent coûter très cher. Grâce à la RC privée, une personne peut se couvrir face à un risque financier de plusieurs millions de francs.

plus avantageux pour la jeune locataire résidant à Lausanne. Sa formule younGo, destinée aux moins de 30 ans, inclut RC et assurance ménage pour 10 fr. par mois. Elle permet d'épargner annuellement près de 130 fr. par rapport à la prime la plus onéreuse. L'inventaire du ménage ne doit cependant pas dépasser 50 000 fr. pour une personne seule, exactement comme dans notre scénario.

Sympany est la compagnie la plus avantageuse pour le couple de locataires et la famille de propriétaires. En la privilégiant, il est possible d'économiser respectivement 238 fr. et 283 fr. sur une année.

COMPARAISON DIFFICILE

Les prestations de base de l'assurance ménage prennent généralement en charge quatre types de risques: les incendies, les dégâts d'eau, les éléments naturels et les vols simples (sans acte de violence). A noter que, dans le canton de Vaud, l'incendie et les éléments naturels sont assurés par l'Etablissement cantonal d'assurance (ECA).

Chaque compagnie est libre de moduler ses prestations, rendant la comparaison passablement difficile. En règle générale, les primes les moins chères ne comprennent que la couverture minimale, alors que les plus onéreuses englobent d'office d'autres prestations non demandées, ou des remboursements plus importants. Les offres de la Mobilière incluent par exemple l'option «HomeAssistance 24 heures sur 24», pour l'ouverture des portes et l'installation de serrures provisoires en urgence. Elles intègrent aussi une assurance protection juridique en cas de litiges contractuels. Dans tous les cas, avant de signer son contrat, il vaut la peine de comparer les conditions de plusieurs prestataires.

Pour aller plus loin

Notre guide «Tout comprendre sur les assurances» consacre un chapitre à la RC privée et un autre à l'assurance ménage. Commande en page 30.



Assurer les vélos et les skis pour plus de tranquillité

Selon l'offre de base, l'assurance ménage peut présenter des lacunes. Des polices complémentaires sont souvent nécessaires.

- **Vol simple:** nous avons inclus dans notre scénario l'option pour vol simple (sans acte de violence) d'objets personnels (vélo, skis, ordinateur ou encore téléphone portable) à l'extérieur pour un montant maximal de 2000 fr. La CSS, Smile et Zurich informent qu'ils remboursent les équipements sportifs à neuf, et non selon la valeur vénale. Dans le cas de la famille, Allianz et Elvia précisent payer jusqu'à 4000 fr. et non 2000 fr.
- **Bris de glace:** cette option ne sert en principe pas au locataire, sauf s'il possède des miroirs ou des objets de valeur en verre. S'il casse une fenêtre ou un miroir de salle de bain, il fera intervenir sa RC privée car ces biens ne lui appartiennent pas (lire «La RC contre les infortunes du quotidien»). Cette police a donc été ajoutée au scénario des propriétaires uniquement.
- **Objets de valeurs et bijoux:** ils ne sont en principe pas couverts, ou seulement pour un montant forfaitaire qui varie d'une compagnie à une autre. Selon les biens qu'on possède, il vaut la peine d'adapter cette couverture (lire «Remboursé, même sans coffre-fort» sur bonasavoir.ch).

Ce que coûte une assurance combinée RC privée et ménage

Primes annuelles pour un nouveau contrat d'un an (droit de timbre et taxe légale inclus). Sans rabais (sauf celui de la combinaison RC et ménage).

Pas de sinistres depuis cinq ans, début de l'assurance au 1^{er} octobre 2023.

Ménage: couverture standard pour l'incendie et les éléments naturels, les dégâts d'eau et le vol simple ou par effraction. Remboursement en cas de vol simple à l'extérieur inclus (max. 2000 fr.). Equipements sportifs remboursés à la valeur vénale. Franchise générale de 200 fr.

RC privée: couverture standard. Somme assurée jusqu'à 5 millions de francs. Franchise générale de 200 fr.

CÉLIBATAIRE		COUPLE		FAMILLE	
Femme de 25 ans Locataire de son premier appartement de 2 pièces Somme assurée: 50 000 francs Une paire de skis, un vélo Domicile: Lausanne ¹		Femme et homme de 40 ans Locataire d'un appartement de 4 pièces Somme assurée: 100 000 francs Deux paires de skis, deux vélos Domicile: Neuchâtel		Homme de 50 ans, femme de 45 ans, enfants de 5 ans et 10 ans Propriétaires d'une maison individuelle (6 pièces) Somme assurée: 150 000 francs Quatre paires de skis, trois vélos et un vélo électrique (jusqu'à 25 km/h) Bris de glace inclus (2000 fr.) Domicile: Sion	
Bâloise^{2,3}	120.00 fr.	Sympany	252.95 fr.	Sympany	329.45 fr.
Sympany	145.15 fr.	Bâloise³	298.10 fr.	CSS	422.40 fr.
CSS	163.60 fr.	Smile	306.40 fr.	Axa	450.45 fr.
Smile	183.90 fr.	CSS	320.30 fr.	Helvetia	457.05 fr.
Elvia	195.40 fr.	Elvia	363.70 fr.	Bâloise³	463.70 fr.
Axa	209.80 fr.	Helvetia	374.85 fr.	Zurich	488.80 fr.
Helvetia	217.65 fr.	Axa	381.25 fr.	Vaudoise	490.10 fr.
Zurich	220.00 fr.	Zurich	402.20 fr.	Smile	539.40 fr.
Mobilière⁴	221.30 fr.	Vaudoise	417.80 fr.	Mobilière	545.90 fr.
Allianz⁵	246.80 fr.	Mobilière	451.45 fr.	Elvia	548.40 fr.
Vaudoise	257.30 fr.	Allianz	490.95 fr.	Allianz	612.90 fr.

Classement de la prime la plus basse à la plus élevée. ¹ La couverture comprend les dégâts d'eau et le vol simple ou par effraction uniquement. Dans le canton de Vaud, l'incendie et les éléments naturels sont obligatoirement assurés par l'Etablissement cantonal d'assurance (ECA). ² Formule younGo pour les moins de 30 ans. La valeur du mobilier du ménage ne doit pas être supérieure à 50 000 fr. pour les personnes seules et à 80 000 fr. pour les ménages composés de plusieurs personnes. ³ Offre en ligne.

⁴ Offre destinée aux jeunes jusqu'à 26 ans. La franchise s'élève à 100 fr. ⁵ Offre destinée aux jeunes jusqu'à 30 ans inclus.



La vente forcée, jamais bien loin

Jorge fait les frais de la bonne vieille méthode de la vente forcée, depuis 2022. La marque Oshi a indiqué vouloir résoudre le problème sur [plaintes.ch](#). En attendant, notre lecteur en est à son 21^{ème} rappel.

Parfois, les pièges se referment sur nous sans que nous n'ayons rien demandé. C'est ce qui est arrivé à Jorge, qui subit une vente forcée.

Cette pratique consiste, pour une entreprise, à envoyer de la marchandise en masse, accompagnée d'une facture, à des consommateurs n'ayant rien commandé. Certaines victimes, confuses ou de guerre lasse, paient les montants réclamés. D'autres les contestent, non sans recevoir de nombreux rappels.

Le cas de Jorge a commencé au printemps 2022. Il reçoit par la poste de la gelée royale Valdonatura, qu'il n'a pas commandée. Notre Service juridique lui conseille alors de contacter la marque afin de lui dire qu'il ne paiera rien, ni ne renverra quoi que ce soit à ses frais. Cela ainsi que le prévoit l'article 6a du Code des obligations (*lire «Le retour de la gelée royale» sur [bonasavoir.ch](#)*).

Depuis, Jorge n'a jamais cessé de recevoir des rappels de la marque Valdonatura/Oshi, qui n'est qu'une seule entité. Après

16 rappels de facture à 159 fr., il publie sa réclamation sur notre plateforme [plaintes.ch](#), espérant que la société cesse, enfin, de le harceler. Elle répond le jour même, pour demander un numéro de client, son prénom et son nom. Cela, même si ces derniers sont clairement affichés sur la plainte en ligne. Jorge ne donne pas suite à cette demande. Au moment où nous bouclons, notre lecteur nous apprend avoir reçu... un 21^{ème} rappel, toujours pour ce même paquet, reçu il y a un an et demi. Après intervention de *Bon à Savoir*, Oshi déclare: «Nous supprimons la commande de Monsieur N. et les rappels vont cesser.» Non sans glisser que, «n'ayant jamais reçu ce colis en retour, bien évidemment que les rappels ont continué». Notre Service juridique maintient que les consommateurs n'ont pas

à recevoir de rappel, dès lors qu'ils n'ont même pas à renvoyer la marchandise.

Valdonatura/Oshi explique que, sur les 2000 colis envoyés chaque mois, une partie s'adresse à des clients qui renouvellent des commandes. Combien, sur ce nombre, de colis indésirés? Sans l'indiquer, elle évoque «quelques prospects». «Nous recevons environ une cinquantaine d'appels ou mails par mois concernant des erreurs de livraisons ou réclamations.» ca

Comment fonctionne [plaintes.ch](#)?

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

Publicité

Nos médecins sauvent des vies. Votre testament aussi.



© MSF

Oui, je souhaite recevoir mon guide gratuit des legs et héritages.

Prénom _____

Nom _____

Rue / N° _____

NPA _____

Lieu _____

E-mail _____

Veuillez l'envoyer à :

Médecins Sans Frontières
Legs et Héritages
Route de Ferney 140
Case postale 1224
1211 Genève 1



Téléchargez votre guide gratuit des legs et héritages en scannant le code QR.
www.msf.ch/legs
0848 88 80 80



Swisscom et Canal+: attention aux abonnements non désirés

TÉMOIGNAGES En quelques mauvaises manipulations, des lecteurs se sont involontairement abonnés à la chaîne Canal+. Au prix de 55 fr. par mois, les factures atteignent plusieurs centaines de francs. Le problème est connu de la chaîne et de l'opérateur. *Olivia Schmidely*

Si vous regardez la TV à travers une offre Swisscom et que vous disposez de la télécommande associée, prenez garde à sa manipulation: vous risquez de contracter, sans le vouloir, un abonnement à Canal+ à 55 fr. par mois. Quelques clics, quelques «OK» depuis certaines chaînes, et vous voilà engagés pour un abonnement. Interpellés, Swisscom et Canal+ admettent l'existence de ce problème.

C'est exactement ce qui est arrivé à plusieurs de nos lecteurs. Charles B., par exemple, âgé de 89 ans, qui est allé jusqu'à alerter le Secrétariat d'Etat à l'économie. Abonné une première fois à son insu en 2022, il réagit dès qu'il reçoit le courrier de bienvenue de Canal+, qu'il appelle immédiatement. L'abonnement est annulé.

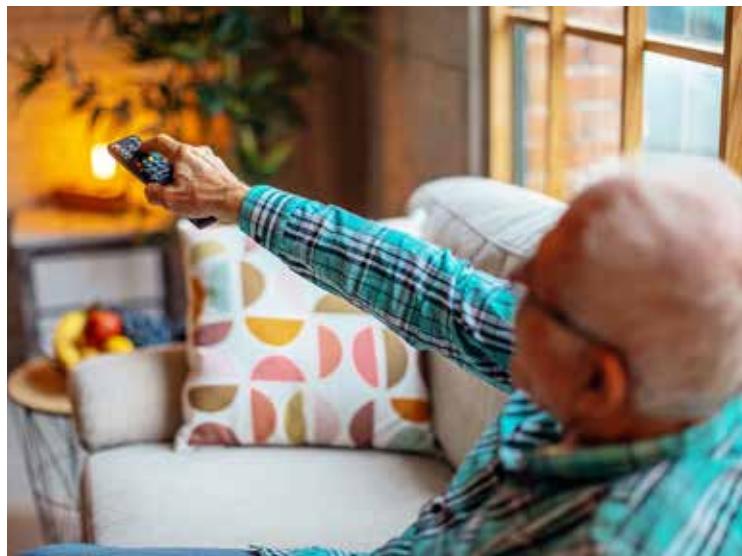
UN CAS D'ABONNEMENT IRRÉSOLU

Plus étrange: le fait se reproduit, en mars 2023. A ce moment-là, Charles B. est hospitalisé. Il ne comprend toujours pas comment ce second abonnement non désiré a pu être contracté en son absence. Par ailleurs, il lui est impossible de réagir à temps pour le résilier. Pendant six mois, Swisscom envoie les factures. Coût total: 330 fr. Selon notre service juridique, cette facture est injustifiée, faute de contrat valable. Même si notre lecteur l'avait conclu à son insu, il serait annulable pour cause de vice du consentement.

Swisscom a fini par rembourser son client, sans explication sur la façon dont l'abonnement a pu se faire en l'absence de Charles B. L'opérateur affirme qu'un tiers aurait déclenché le processus.

PLUS DE 500 FR. DE FRAIS

Plusieurs témoignages s'ajoutent à ce cas irrésolu. Sophie K. a découvert que ses parents, âgés, étaient concernés en épuluchant leur cour-



BLUE TV Il suffit de quelques clics pour contracter un abonnement à Canal+, parfois sans le vouloir.

rier et en découvrant par surprise le message de Canal+ annonçant l'abonnement. Elle convient qu'il est très facile de contracter un abonnement depuis la télécommande. Mais elle reste dubitative: le problème s'est reproduit à plusieurs reprises, notamment à des moments où personne n'était devant le poste!

Swisscom a accepté de prendre à sa charge les 500 fr. de frais occasionnés. La famille a dû, en revanche, payer deux mois de facture. «Mes parents sont restés marqués par cette mésaventure. Ils doivent faire attention pour boucler le mois et cet incident a eu des répercussions sur leur budget», regrette-t-elle.

Monica P. a connu le même sort avec sa mère de 90 ans. Cette fois-ci, l'opérateur n'a rien voulu savoir. Monica P. dénonce une attitude «démentable». Swisscom a refusé de rembourser les frais, arguant ne pas avoir reçu la lettre de résiliation de l'abonnement envoyée par Canal+. C'est finalement la chaîne privée qui a procédé aux démarches nécessaires, afin que la mère de notre lectrice soit remboursée, à hauteur de 300 fr.

PAS DE RISQUE ZÉRO

Bon à Savoir a interpellé Swisscom et Canal+. Alicia Richon, porte-parole de Swisscom, a connaissance du problème qu'elle attribue à de malencontreuses manipulations: selon elle, il est «inévitable qu'elles se reproduisent, le risque zéro n'existant pas». Par conséquent, la porte-parole assure: «Dans des cas de seniors ne se rendant pas compte de ces souscriptions, nous nous penchons sur chaque cas et acceptons, à titre commercial, de résilier sans frais ces abonnements.»

Le directeur de Canal+ Suisse, Brice Daumin, prend l'affaire très au sérieux et confirme que sa chaîne connaît ce problème des abonnements non désirés depuis des mois. Il affirme: «Nous ne faisons pas de démarchage de vente agressif, ce n'est pas dans l'ADN de la marque.» Il déplore la situation et cherche à résoudre le problème. Comment? «En instaurant le code PIN d'office chez tous nos partenaires, mais aussi en compliquant le parcours permettant l'abonnement depuis la télécommande.»

Certains opérateurs, à l'instar de Sunrise, ont paramétré d'office le code PIN dans leurs services. Il s'agit d'un code de sécurité à quatre chiffres, demandé pour accéder à certains paramètres, payants notamment. Cette solution n'est pas à l'ordre du jour chez Swisscom.

Sécurité

Installer un code PIN

Cela ne coule pas de source pour une box TV, mais il est possible d'activer une sécurité: un code PIN à quatre chiffres. Cela réduira les risques de contracter involontairement un abonnement.

Canal+ et Swisscom encouragent cette solution. Si cette dernière s'avère trop difficile à installer par soi-même, il est possible de joindre les techniciens de l'opérateur. Chez Swisscom, le service est gratuit. Il faut appeler le 0800 800 800 et se tenir prêt, devant sa TV, avec sa télécommande.

Voici comment activer un code PIN pour Blue TV:

- Si vous utilisez une TV-Box de Swisscom: Home → Paramètre → Comptes → Code PIN de paiement (ou contrôle parental)
- Si vous utilisez une Apple TV 4K ou une smart TV: Home → paramètres → Code PIN de paiement (ou contrôle parental)

CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT



**DU LUNDI AU VENDREDI
9 h à 13 h (non-stop)**

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

PAR TÉLÉPHONE

021 310 18 20

PAR ÉCRIT

Bon à Savoir, Service juridique
CP 150, 1001 Lausanne

EN LIGNE

Formulaires sur
bonasavoir.ch/contact
→ Le service juridique

Joindre copie des pièces utiles.

EN PODCAST



Retrouvez nos juristes et journalistes sur LFM à 8 h 20 le jeudi matin et en podcast sur notre site internet bonasavoir.ch

1. Prime des jeunes majeurs



LAMAL «Mon fils de 22 ans vit encore chez moi. Nous avons la même caisse maladie, mais il ne paie plus son assurance de base depuis des mois. C'est pourtant moi que la caisse vient de mettre aux poursuites, alors que je suis à jour. Est-ce normal?»

Non. Selon la jurisprudence, dans le domaine de l'assurance maladie de base, c'est l'assuré directement qui est, en principe, toujours le débiteur de la prestation. C'est donc le cas même si les polices des membres d'une même famille sont regroupées et facturées à une seule personne (en général le père ou la mère). Les parents doivent seulement prendre en charge les primes de leurs enfants mineurs, car la loi les oblige à les assurer et à assumer solidairement ces coûts. Mais cette obligation cesse quand le jeune atteint l'âge de 18 ans, sauf si les père ou mère se sont expres-

sément, et par écrit, engagés envers l'assureur à continuer de payer après cette échéance. Vous n'êtes manifestement pas dans cette situation et devez donc faire opposition à cette poursuite dans les 10 jours.

A noter que l'assureur n'a pas non plus de créance directe contre le père ou la mère même s'ils ont encore une obligation d'entretien envers le jeune adulte, par exemple parce qu'il est toujours en formation. La caisse ne peut que poursuivre le jeune. C'est à lui d'assigner ses parents en justice, s'il n'a pas les moyens de payer ses dettes. *Silvia Diaz*

2. Droit d'accès à ses données personnelles

PROTECTION DES DONNÉES

«Je désire obtenir toutes les informations qu'une entreprise de télécommunication possède sur moi. Que suis-je en droit d'exiger?»

L'entreprise est soumise à la Loi sur la protection des données. Elle doit vous fournir une copie de toutes les données

qu'elle possède sur vous et préciser le but de la conservation de ces données. En outre, elle doit ajouter les coordonnées du responsable du traitement et la durée de conservation prévue. Si une information est erronée, il est possible de la faire corriger, voire de la faire supprimer si elle s'avère inutile.

Ce service est en principe gratuit et les renseignements demandés doivent être fournis dans un délai de 30 jours. Enfin, depuis

septembre 2023, l'entreprise a l'obligation de vous les fournir dans un format lisible. Elle peut, par exemple, vous envoyer un dossier papier par courrier ou des fichiers PDF par e-mail.

Le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) met à disposition des lettres types sur son site qui peuvent vous aider à faire cette démarche. *Timko Chatagnat*

3. Livraison différée, garantie antidatée

CONSOMMATION «Nous avons commandé et payé une voiture en début d'année. La livraison était convenue plusieurs mois plus tard, car le véhicule serait importé. A la réception de l'engin, on nous a dit que la garantie avait démarré le jour de son importation. Ce ne sont que quelques mois de plus, mais est-ce régulier?»

Non. La garantie étant liée à l'objet et à son utilisation, le moment qui fait foi pour le calcul du départ du délai ne peut légitimement être que celui de l'entrée en possession du véhicule par l'acheteur.

Faire partir la garantie au moment de l'importation de l'au-

tomobile ne répond à aucune logique pratique, étant donné qu'un certain laps de temps peut s'écouler entre ce moment et la prise effective de la voiture par le client. Sans compter qu'il s'agit d'un moyen de détourner les droits de l'acheteur en lui réduisant considérablement son délai de garantie.

Vous pouvez donc exiger les deux ans de garantie à partir du moment où vous avez pris possession du véhicule. Il en va de même pour n'importe quel objet dès lors que la livraison effective est différée par rapport à la conclusion du contrat de vente.
Kim Vallon

4. Toutes taxes comprises?

PRIX «J'ai confirmé un devis pour la réparation de mon frigo. A la réception de la facture, surprise: le montant avait été majoré de 7,7% de TVA. Le prix ne devait-il pas être affiché toutes taxes comprises?»

L'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP) prévoit que le prix de détail donné au consommateur doit inclure notamment les taxes publiques, les redevances et autres contributions à l'élimination des déchets (par exemple, les piles). On parle alors de prix «TTC», c'est-à-dire toutes taxes comprises. Ainsi, le consommateur connaît d'emblée le prix net total, avant de se décider à acheter.

Cette règle s'applique aux marchandises proposées en magasin et sur Internet, ainsi qu'aux prestations de service listées dans l'OIP. Sont concernés, notamment, les offres de voyages, de restaurant, un massage, un spectacle ou encore une coupe de cheveux.

En revanche, les réparations de matériel n'entrent pas dans cette liste et ne sont donc pas visées par l'Ordonnance. Ainsi, le réparateur pouvait tout à fait vous proposer un prix hors taxe.
Catherine Amiguet

le juge a dit

Testament manuscrit: des règles strictes

Un testament manuscrit doit être, comme son nom l'indique, rédigé et signé de la main de son auteur. Le Tribunal fédéral l'a rappelé dans un récent arrêt et a ainsi maintenu dans sa jurisprudence ces exigences de forme strictes pour les testaments olographes. En l'état, une femme n'a pas signé ses dernières volontés écrites à la main. Elle s'est simplement désignée elle-même par son nom et son prénom écrits en lettres capitales comme étant l'auteure du testament. Insuffisant, selon le TF. En signant, le testateur montre notamment aux tiers que sa volonté doit avoir une valeur juridique et que l'acte reflète ses dernières volontés. Le nom sur l'enveloppe et le fait de s'auto-désigner au début des lignes manuscrites ne répondent ainsi pas aux exigences d'une signature manuscrite.

Arrêt du TF 5A_133/2023
du 19 juillet 2023

5. Assemblée générale litigieuse

PPE «J'ai été absent durant la dernière assemblée générale de la propriété par étage relative à mon appartement. Je viens de découvrir une décision avec laquelle je ne suis pas d'accord. Je souhaite la faire annuler. Comment puis-je procéder?»

C'est uniquement devant la justice que vous pourrez tenter de faire annuler une décision validée par l'assemblée des copropriétaires. Même si vous faites connaître votre désaccord à l'administrateur, celui-ci n'a aucun pouvoir d'annuler une décision.

Il faut donc saisir le juge, au plus vite, car il existe un délai d'un mois non prolongeable pour porter l'affaire devant les tribunaux. Le délai commence à courir dès que vous avez eu connaissance de la décision litigieuse. Pour que le juge puisse se pencher sur le cas, il faut que vous ayez voté contre ou que vous vous soyez abstenu de voter. Dans votre cas, une absence à l'assemblée est considérée comme une abstention. Enfin, cette décision doit être contraire à la loi ou au règlement de la propriété par étages.

C'est seulement si tous ces éléments sont réunis que vous pourrez porter l'affaire devant la justice.
Timko Chatagnat

Salaire durant la pandémie

En janvier 2020, trois enseignantes d'une école privée saint-galloise démissionnent pour août 2020. En avril, l'école ferme à cause de la pandémie de Covid-19, et le salaire des employées est réduit. Comme leur contrat a été résilié, elles ne peuvent pas toucher l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT).

Selon les précédentes instances, la fermeture constituait un risque d'entreprise, les enseignantes ayant par conséquent droit au versement de leur salaire.

Mais le Tribunal fédéral a considéré qu'en cas de fermeture décrétée par les autorités, dans le cadre de la lutte contre le coronavirus, les employeurs ne restaient pas tenus de payer le salaire de leurs employés, dès lors que la perte de salaire n'était pas couverte par l'indemnité RHT. Il appartenait à la Confédération de compenser le préjudice.

Arrêt 4A_53/2023
du 30 août 2023

NETTOYEURS HAUTE PRESSION

A l'extérieur, les saletés sont tenaces. Avec son jet puissant, une lance à haute pression contribue à alléger la corvée du nettoyage. Une brosse rotative est un accessoire qui peut s'avérer utile pour ripoliner une terrasse. Le Kärcher *K5 Premium Smart Control Home* a la sienne. Il arrive en tête du test réalisé par nos confrères de *Test-Achats*. Endurant, il compte parmi les modèles les plus économies en eau. Le même modèle sans brosse rotative s'avère, pour le reste, tout aussi performant, pour un prix inférieur. *gc*
Test-Achats (09/2023), test-achats.be

**Top 3**

1. Kärcher,
K5 Premium Smart Control Home
 539 fr.

2. Kärcher, *K5 Premium Smart Control*,
 449 fr.

3. Kärcher, *K5 Power Control Home*,
 379 fr.

VU pour vous**Les gagnants de la pénurie de médicaments**

La pandémie de covid-19 a mis en lumière un phénomène qu'on pensait définitivement révolu dans le monde occidental: la pénurie de produits sanitaires et pharmaceutiques. Pourtant, anti-infectieux, anticancéreux et même des boules de coton peuvent faire défaut dans les hôpitaux européens. Pourquoi l'industrie ne parvient-elle pas à gérer l'approvisionnement? Au travers d'une enquête, sur trois continents, le réalisateur Xavier Deleu et la journaliste indépendante Rozenn Le Saint offrent une plongée dans l'économie complexe du médicament. Ils montrent comment des laboratoires abandonnent la production de molécules historiques et indispensables à certains patients, au profit de préparations innovantes plus rentables. Ils révèlent aussi le lobbying intense mené par les géants de la pharma auprès des gouvernements pour accroître leurs marges, tout comme les délocalisations de la production en Inde ou en Chine, où les contraintes environnementales sont plus faibles. La rentabilité coûte que coûte, quel que soit l'impact sur les malades. Donnant la parole aux patients et à leurs proches, tout comme aux médecins et aux spécialistes de la santé, ce documentaire fouillé livre enfin des pistes pour remédier à un problème délétère pour des millions de vies humaines.



«*Médicaments: les profits de la pénurie*», réalisé par Xavier Deleu, 2021, à voir sur arte.tv jusqu'au 06.01.2024.

T-SHIRTS FONCTIONNELS

Plus question de suer à la montée et de prendre froid ensuite avec un équipement adapté. Parmi les dix modèles de la catégorie des T-shirts thermiques, le modèle Ortovox *Merino Thermovent* (99% de laine mérinos) a fait un sans faute. Il n'a aucune odeur, même après une semaine de marche. Plus avantageux, les T-shirts techniques évacuent la transpiration et séchent immédiatement. Le Löffler *Transtex Light* et le Patagonia *Cap Cool Lightweight* ressortent du lot. *chr*
Outdoor-Magazin (10/2023), outdoor-magazin.com

**Top 3**

1. T-shirt
 thermique Ortovox
Merino Thermovent,
 139.90 fr.

2. T-shirt technique
 Löffler *Transtex Light*,
 46.95 fr.

3. T-shirt technique
 Patagonia *Cap Cool Lightweight*, 48.90 fr.

PNEUS D'HIVER

L'hiver approche, synonyme de changement de pneus pour les automobilistes. Le TCS a notamment testé 16 modèles de dimension 225/45 R17 91 H, destinés aux véhicules compacts de classe moyenne inférieure, comme la VW Golf, l'Audi A3, la Peugeot 308, la Renault Mégane, la Hyundai Ioniq Hybrid ou la Fiat 500. Quatre sont «très recommandés», un seul ne passe pas la rampe. Manque d'adhérence, distance de freinage, aquaplaning, le Kormoran SNOW cumule les mauvais résultats. *gc*
tcs.ch

**Top 4**

1. Continental,
WinterContact TS870,
 126.20 fr.

2. Michelin, *Alpin 6*,
 126.89 fr.

3. Goodyear, *UltraGrip Performance +*,
 116.19 fr.

4. Dunlop *Winter Sport 5*, 106.69 fr.

VÉLOS CARGOS LONGTAILS

Les vélos *longtails* ont une longue selle à l'arrière pour transporter un enfant. Nos confrères français de «60 millions de consommateurs» ont testé cinq modèles ainsi que deux modèles de vélos cargo bipartiteurs et deux de triporteurs, avec caisson devant pour balader plusieurs rejetons. Ces modèles-ci ont, en général, été moins bien notés au vu du manque de stabilité, d'efficacité de l'assistance et d'autonomie de la batterie. Tout le contraire de ce que offre le gagnant du test, le Moustache *Lundi 20.3*. Les prix n'incluent pas le siège enfant. *gda*
«60 millions de consommateurs» (09/2023), 60millions-mag.com

**Top 3**

1. Moustache,
Lundi 20.3,
 5499 fr.

2. Yuba,
Spicy Curry,
 4699 fr.

3. B'Twin,
Elops R500E,
 2699 fr.

Le business opaque de la baleine

Fin août, l'Islande levait la suspension estivale de la chasse à la baleine, autorisant la reprise des activités dans le cadre d'une nouvelle réglementation et provoquant l'ire des militants écologistes. Chaque année, les autorités islandaises autorisent un certain nombre de prises de rorquals communs, une espèce pourtant menacée. Dans son documentaire réalisé en 2022, le réalisateur Philippe Blanc tente de comprendre les raisons qui ont poussé cet Etat insulaire à reprendre, en 2006, cette chasse pourtant interdite dans le monde entier par la Commission baleinière internationale. On voit la tension ambiante. Les équipes du film doivent faire le guet, seul moyen de trouver les bateaux des chasseurs qui débranchent volontairement leurs systèmes d'échanges de données avec les autres embarcations. Des images inédites filmées par un drone montrent l'arrivée d'un cétacé capturé, attaché aux flancs du bateau, avant d'être hissé à quai puis découpé. Fruit d'un important travail d'investigation, cette enquête lève le voile sur un système d'omerta généralisée qui cache un business de plusieurs millions de dollars destiné au marché japonais. *kg*

«*Le chasseur de baleines*», réalisé par Philippe Blanc, 2022, à voir sur playsuisse.ch

Le défenseur des épargnants

PARLEMENT Qui a le plus voté en faveur des consommateurs de services financiers? Notre rédaction a analysé les votes des parlementaires romands qui se représentent. Yves Genier / Gilles D'Andrès

En plus des questions de consommation courante (voir en page 6), notre rédaction a analysé les votes des parlementaires romands sur les objets concernant l'épargne, la retraite, les assurances et les autres thèmes touchant directement le portemonnaie des citoyens.

Trois parlementaires se distinguent par la faille de leur soutien: la Fribourgeoise Christine Bulliard-Marbach et les Valaisans Sidney Kammerzern et Benjamin Roduit, tous trois du Centre. En revanche, deux parlementaires ont soutenu le plus activement les consommateurs: le Neuchâtelois Baptiste Hurnard, du parti socialiste.

Favorables ou non aux consommateurs de produits

Les votes des conseillers nationaux qui se représentent sur 11 sujets économiques et directement les consommateurs.



Sophie Michaud Gigon



Léonore Porchet

Samuel Bendahan

PS/VD



Ne pas confondre Vert et Rose

A propos de notre article

«Le défenseur des épargnants est...» (09/23)

Qui a le plus voté en faveur des consommateurs de services financiers? C'est la question sur laquelle nous nous sommes penchés dans cet article paru dans notre dernier numéro. Dans notre tableau, nous avons malencontreusement placé les conseillères nationales Sophie Michaud Gigon et Léonore Porchet au parti socialiste, alors qu'elles siègent, bien sûr, au Parlement dans le groupe des Vert-e-s. Nos excuses à toutes les deux!

La rédaction

La «réduflation», une hausse cachée des prix

A propos de la pratique consistant à réduire la taille du produit sans toucher au prix.

«Ce matin en faisant mes courses à la Migros, j'ai constaté fortuitement que l'emballage de la poudre Handy Matic (lave-vaisselle) avait massivement rétréci. Au départ j'ai cru à un problème oculaire. Mais non. Et effectivement, le paquet a passé de 1,5 kg à 1,1 kg, mais apparemment avec le même prix qu'auparavant de 7,95 fr. Soit une augmentation de plus de 36%. Migros propose des rabais de 20% sur Internet pour des achats de 2 paquets mais, vu l'augmentation de plus de 36%, ça reste bien plus cher. Avec ma petite retraite, après quarante-quatre ans de cotisations (!), j'ai dû changer mes habitudes d'achat pour pouvoir m'en sortir. Désormais je me rends une fois par mois à l'étranger pour tous les produits de nettoyage et les médicaments sans ordonnance.»

Nom connu de la rédaction

Post-scriptum

Un anniversaire qui passe mal

Les CFF et l'Alliance Swisspass, la faîtière des entreprises de transports publics, célèbrent les 125 ans de l'Abonnement Général (AG). C'est l'occasion de rappeler que le Général Guisan possédait le sien et de récolter des anecdotes auprès des utilisateurs. Sauf que les détenteurs d'un AG n'ont pas le cœur à la fête.

Au printemps, ils ont encaissé l'annonce d'une hausse de tarif. Un renchérissement plus marqué pour les AG 2^e classe que pour n'importe quel autre titre de transport. L'intervention du Surveillant des prix a permis de réduire la douloureuse, mais la facture annuelle frôlera tout de même les 4000 fr.

Bien sûr, comme le rappelle l'alliance Swisspass, le prix de l'AG n'avait pas bougé depuis six ans. Puisque on en est à commémorer l'histoire de l'AG, pourquoi ne pas rappeler qu'entre 1991 et 2017, la facture a grimpé de 67%, bien plus que le coût de la vie?

Aujourd'hui, près de 400 000 AG 2^e classe sont en circulation, sans compter les rabais famille. A 3860 fr. l'unité, bientôt 3995 fr., on dépasse le milliard de francs facturés. Une coquette contribution au développement et à l'entretien du réseau.

Surtout quand on regarde chez nos voisins. L'Allemagne subventionne un forfait illimité à 49 euros par mois. L'Autriche, elle, propose un abonnement général à 1095 euros par an. Son «Klimaticket» résulte d'une volonté politique qui mise sur les transports publics pour réduire les émissions de CO₂.

La Suisse défend la même stratégie. Sur le papier... Dans la réalité, prendre le train coûte plus cher. Et les prestations baissent. Le flop de la gare de Lausanne, les hausses de temps de trajets et la réduction de certaines dessertes viennent s'ajouter aux perturbations chroniques que connaissent bien les pendulaires romands. Autant dire que ceux-ci ont tout un tas d'anecdotes à partager. Mais sans doute pas de celles qu'attendent les CFF.

Geneviève Comby

Ecrivez-nous

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

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

➤ info@bonasavoir.ch

Volg

FAMILIENPREIS

Un pur plaisir pour tous les budgets

Avec Volg Familienpreis, trouvez le produit adapté à chaque occasion et à chaque budget.

