

BON À SAVOIR

Service
juridique
gratuit

021 310 18 20

MARCHANDAGE

*En Suisse aussi,
c'est possible*

12

GLUTEN

*Les raisons de
sa mise au pilori*

20

ENFANTS

*Baby-sitting et
arts martiaux*

25 et 45

POLITIQUE

*Les parlementaires
qui pensent aux
consommateurs*

38

Nos tests

- Crèmes pour le corps
- Gourdes
- Gels nettoyants
- Fers à repasser

Artfamily

NOUVEAUTÉ

A vos plaintes prêts, cliquez !



Assurance vie

Partenaire de vos projets de vie

Dans le domaine des assurances de rentes et de capitaux, il y a chez Retraites Populaires une véritable équipe proche de vous, qui s'engage pour que vos objectifs les plus chers se réalisent. Vous soutenir et vous conseiller dans vos projets de vie, voilà ce qui nous tient vraiment à cœur.

**Contactez-nous pour en savoir plus
ou consultez www.retraitespopulaires.ch**

Votre avenir, notre mission.



**Retraites
Populaires**

Sommaire

**ENQUÊTES**

- 7 La Poste**
La livraison des colis à l'étage est menacée
- 11 Cafés-restaurants**
Attention, vous êtes filmés!
- 12 Marchandage**
Les prix se négocient aussi en Suisse, un peu...
- 19 Téléphonie**
Quand son mobile ne passe pas à domicile
- 20 Alimentation**
Le gluten n'est pas si diabolique
- 23 Chemins pédestres**
A chaque rando sa couleur
- 25 Enfants**
Une baby-sitter en quelques clics
- 27 Démarchage téléphonique**
Ne dites jamais «oui»!
- 31 Vélos électriques**
Gare au vol plané!
- 36 Offre promotionnelle**
Coop ne joue pas le jeu
- 36 Diététique**
Pourpier et caramel sous la loupe
- 37 Internet**
Nos conseils pour affiner vos recherches
- 38 Conseil national**
Que font nos élus pour les consommateurs?
- 44 Caisses maladie**
Swica satisfait le plus ses clients
- 45 Enfants**
La jungle des arts martiaux

RUBRIQUES RÉGULIÈRES

- 10 De qui se moque-t-on? / Chapeau!**
- 17, 24 En bref**
- 33 Conseils juridiques**
- 40 Kiosque conso / En bref**
- 41 Le juge a dit**
- 43 Vu pour vous**
- 43 Les tests des autres**
- 46 Courrier des lecteurs**

TESTS

- 8 Crèmes pour le corps**
Efficacité à petit prix
- 14 Fers à repasser**
La vapeur fait la différence
- 28 Gourdes**
Trois modèles peu étanches
- 34 Gels nettoyants**
Un seul produit sort du lot

EN UNE

- 5 Plaintes.ch**
Une plateforme pour vos réclamations



Impressum**Service abonnements**

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

Abonnement

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

Directrice, rééditrice en chef

Zeynep Ersan Berdoz

Rédacteur en chef adjoint

Yves-Noël Grin

Rédaction

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

Ont collaboré à ce numéro

Darko Cetkovic
Annick Chevillot
José Crespo
Doris Favre
Fiami
Christophe Inaebnit
Ernst Meierhofer
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
Simon Tschopp
Marie Tschumi
Alexandra Uster
Julia Wyss

Mise en pages

Noémie Arrigo

Correction

Christiane Droz

Permanence juridique

© 021 310 18 20
Tous les jours de
9 h à 11 h et de 13 h à 15 h
Silvia Diaz
Kim Vallon
Barbara Venditti

Secrétariat de rédaction

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
© 021 310 01 36
Fax 021 310 01 39
www.bonasavoir.ch
E-mail: info@bonasavoir.ch
Martine Blöchliger
Lidia Brandalise
Sylvie Exquis
Emilie Lehmann

Marketing

Armelle Colangelo
armelle.colangelo@bonasavoir.ch

Publicité

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

Imprimerie

Ziegler Druck- und Verlags-AG,
8401 Winterthur

Editeur

Editions Plus S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne

Lectorat

363 000 (MACH Basic 2015-1)

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

Editorial

Votre magazine conso renforce son image et s'engage pour vous !



Martine Dutruit

Avec ses 363 000 lectrices et lecteurs par édition, *Bon à Savoir* est le mensuel le plus consulté en Suisse romande. Il est aussi LA référence conso, telle que l'indique désormais la nouvelle Une, qui s'ouvre sur un numéro à l'habillage entièrement repensé.

Plus élégant, plus clair et plus efficace, votre magazine valorise davantage encore l'information pratique – sa force depuis bientôt 20 ans. Vous y trouverez...

→ Les incontournables tests de produits, menés par des laboratoires indépendants de l'industrie. Pour une lecture immédiate du classement, nous avons revu la présentation des tableaux, en conservant les couleurs mais dans des teintes plus lumineuses (*à découvrir en pages 8, 14, 28 et 34*).

→ Les enquêtes exclusives, les comparatifs, les informations et les conseils juridiques, développés par nos spécialistes, bénéficient également d'une présentation plus limpide. De nouvelles rubriques viennent agrémenter le tout.

→ Dans la foulée, *Bon à Savoir* propose de nouveaux services concrets pour les consommateurs. Afin de vous faciliter la vie, nous venons de lancer [plaintes.ch](#), une plateforme en ligne sur laquelle déposer en toute simplicité et gratuitement une réclamation qui sera transmise à l'entreprise concernée. Et ce n'est pas tout... comme vous le lirez à la page ci-contre.

Enfin, entre deux éditions, nous continuons de vous informer au quotidien sur [bonasavoir.ch](#). Nos juristes et nos journalistes y livrent chaque jour ouvrable une enquête originale, un conseil avisé, des nouvelles de dernière minute comme des rappels de produits, par exemple. Ne manquez pas de nous suivre sur notre site, sur les réseaux sociaux ou via notre application pour tablettes et smartphones (*lire également ci-contre et en page 47*).

Le tout sans aucun impact sur le prix de votre abonnement (35.50 fr./an seulement). Nous estimons, en effet, que l'information conso doit être accessible au plus grand nombre et non à une partie seulement de la population...

Merci de votre fidélité et bonne lecture!

Zeynep Ersan Berdoz

Directrice, rééditrice en chef



Vos réclamations, c'est sur **plaintes.ch**

Notre rédaction et nos juristes le constatent au quotidien: il est de plus en plus fastidieux de se faire entendre, seul, en tant que consommateur, lors d'un problème avec un prestataire, quel qu'il soit. Nous mettons donc aujourd'hui à disposition de tous un outil simple et gratuit: **plaintes.ch**. Cette nouvelle plateforme en ligne vous permet de déposer une réclamation et de suivre son traitement, en bénéficiant de la notoriété de notre magazine.

1. Dès l'instant où une plainte est mise en ligne, l'entreprise concernée est immédiatement informée. Elle dispose alors d'un certain délai pour y répondre.
2. Lorsque la plainte est bouclée, éventuellement après plusieurs échanges, visibles du public ou non, et quelle qu'en soit l'issue, vous êtes invité à évaluer la qualité de son traitement.
3. Votre évaluation, cumulée à celle des autres utilisateurs, débouchera sur un «baromètre des plaintes», permettant à l'ensemble des consommateurs de faire un choix éclairé des prestataires qui jouent le jeu de la transparence et soignent leur relation clients.

Modération en amont

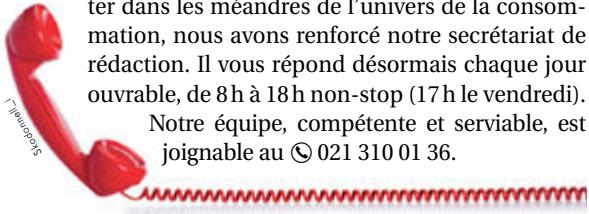
Afin que **plaintes.ch** ne soit pas un simple «défouloir», mais un véritable soutien aux consommateurs, la modération se fait en amont et, seules, les réclamations qui correspondent à l'esprit de la plateforme sont mises en ligne.

Un outil utile à tous, simple et gratuit!
Pour en savoir plus, rendez-vous sur
plaintes.ch

À VOTRE ÉCOUTE TOUTE LA JOURNÉE

Afin de répondre à vos questions ou de vous orienter dans les méandres de l'univers de la consommation, nous avons renforcé notre secrétariat de rédaction. Il vous répond désormais chaque jour ouvrable, de 8 h à 18 h non-stop (17 h le vendredi).

Notre équipe, compétente et serviable, est joignable au ☎ 021 310 01 36.



«Bon à Savoir»: les nouveautés!

EXCLUSIF Avec ce numéro de la rentrée, présenté dans un nouvel habillage, toute l'équipe de «Bon à Savoir» est fière de vous présenter les nouveaux services destinés à vous accompagner dans votre quotidien de consommateur averti. zeb



L'actu conso partout et en tout temps

Vous êtes abonné à *Bon à Savoir* et bénéficiez ainsi de l'accès illimité au site internet **bonasavoir.ch** ainsi qu'à l'application «BAS-Magazine». Celle-ci vous permet de lire, chaque mois, votre magazine conso sur tablettes (iPad ou Android), de faire des recherches ciblées par mots-clés dans tous les numéros que vous avez téléchargés ou non (dans ce dernier cas, en connexion wifi de préférence). Notre plateforme est complétée de façon à pouvoir consulter nos actualités quotidiennes. Notre rédaction publie, en effet, chaque jour ouvrable des enquêtes originales, auxquelles s'ajoute un «fil d'actu» qui relaie des informations conso utiles à tous, notamment les rappels de produits.

Disponible sur iPad et, sous peu, sur Android.

RETROUVEZ TOUJOURS VOS CLÉS

Perdre ses clés, c'est l'angoisse. L'an dernier, nos confrères allemands de *K-Tipp* avaient évalué la fiabilité des systèmes de retour de clés perdues. Résultat: les trousseaux n'ont pas été systématiquement renvoyés à la bonne adresse et le délai d'attente a duré jusqu'à deux mois.

Triste constat qui nous incite aujourd'hui à proposer un service efficace et bon marché aux consommateurs, abonnés ou non. Pour seulement 28 fr. et sans aucun frais supplémentaires, le service proposé par *Bon à Savoir* est garanti 10 ans en Suisse, renouvelable à l'échéance. Afin d'éviter les altérations de la plaquette au fil des ans, la face qui accueille le numéro personnel est protégé d'une épaisse couche de résine synthétique. Le système est simple: toute personne qui trouve un trousseau de clés le glisse dans une boîte postale. La Poste l'expédie à *Bon à Savoir* qui, dès réception, en informe le propriétaire (par mail et/ou par téléphone) et lui renvoie dans la foulée, le trousseau égaré, sans frais.

COUPON DE COMMANDE

Adresse:

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

E-mail

Téléphone

Je commande ___ porte-clés à 28 fr./pièce (validité 10 ans)

Adresse de facturation (si différente):

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

Date: ___ Signature: ___

Cette commande est à envoyer à: Bon à Savoir, Av. Rasude 2, case postale 150, 1001 Lausanne.

Commande possible également sur **bonasavoir.ch**

→ **Boutique**, par téléphone (021 310 01 37)

ou par fax (021 310 01 39).



Migros n° 1 mondial des détaillants durables.

MIGROS
restaurant



Menu-Delikat



Chose promise, chose due.

Nos restaurants et Take Away ne vous proposent plus que de la viande de bœuf, de veau, de porc et de poulet de production suisse.

Plus sur
generation-m.ch

GÉNÉRATION M

MIGROS
M comme Meilleur.

Colis à l'étage: livraison menacée

LA POSTE Le géant jaune n'a pas l'obligation légale de distribuer les colis à l'étage, même s'il prétend continuer de le faire. Pour avoir la garantie qu'un paquet arrive jusqu'à la porte, il faut payer!

Vincent Cherpillod

Depuis novembre dernier, les recommandés ne sont plus distribués à l'étage. Les habitants des immeubles sans interphone trouvent un avis de retrait dans la boîte aux lettres et doivent se déplacer à l'Office de poste. Une mesure justifiée, selon l'ex-régie fédérale, par l'absence de plus en plus fréquente des destinataires à l'heure de la distribution. Les colis, eux, ne sont a priori pas touchés par cette directive. Pourtant, de nombreux lecteurs de *Bon à Savoir* nous contactent régulièrement pour signaler que les paquets subissent le même sort. Qu'en est-il réellement?

TERMINÉ EN ZONE RURALE

Au printemps dernier, La Poste nous expliquait que la pratique dépend du lieu de domicile (*lire «Les colis montent toujours à l'étage, mais...»*, B&S 6/2015). Dans les zones urbaines, les tournées «lettres» et «colis» sont assurées par des personnes distinctes. Dans ce contexte, le facteur qui livre les paquets continue de grimper à l'étage. Mais, si l'immeuble est équipé d'un interphone, il peut aussi sonner et demander au destinataire de descendre. Dans les zones rurales, en revanche, c'est la même personne qui se charge de la distribution des lettres et des paquets. Et elle ne monte plus jusqu'à la porte du domicile. «Mais il y a peu d'appartements à l'étage en zone rurale», estime Nathalie Dérobert Felley, porte-parole de La Poste.



Martine Darriet

Le hic? En juin dernier, le Service clientèle du géant jaune a donné une tout autre réponse à une lectrice de Lausanne. «Le facteur n'est pas obligé de monter. Le volume des colis a tellement augmenté, spécialement dans les grandes zones urbaines, qu'il est juste impossible, pour le personnel, de les délivrer tous à l'étage», lui explique une collaboratrice. Contradiction flagrante? Selon l'entreprise, pas du tout! «En fait, La Poste n'a pas l'obligation de délivrer les envois à l'étage. Comme l'indiquent nos conditions générales, le lieu de distribution officiel est l'entrée de la maison, glisse son porte-parole, Oliver Flüeler. Mais le facteur continue de monter, normalement». Tout est donc dans cette dernière nuance: il est impossible de se retourner contre La Poste quand son personnel ne grimpe pas l'escalier.

TU MONTES? C'EST 3 FR.!

Il existe, toutefois, un moyen de faire arriver un colis sur le pas de la porte à coup sûr, comme l'a suggéré le Service clientèle de La Poste à notre lectrice: demander à l'expéditeur de payer un supplément. Ce dernier peut, en effet, opter pour la prestation «Distribuer l'envoi au destinataire directement à l'étage». Destinée aux entreprises, cette option coûte 3 fr. La question reste de savoir s'il est vraiment utile de la payer, puisque le géant jaune continue de prétendre que les facteurs montent à l'étage... normalement.

Eclairage

Les facteurs subissent le stress du chronomètre

Quel pourcentage de colis fait réellement l'objet d'une tentative de distribution à l'étage? Les syndicats qui représentent les employés de La Poste ne donnent pas de chiffres précis: «Cela peut varier très fortement selon les quartiers et les saisons. Mais il est certain que le personnel ne dispose pas du temps nécessaire pour distribuer à l'étage le 100% des colis en zone urbaine», avance Yves Sancy, porte-parole de Syndicom. Président du Syndicat autonome des postiers (SAP), Olivier Cottagnoud invoque, lui aussi, le stress du

chronomètre: «Si ses collègues ne montent pas à l'étage et terminent plus rapidement leur tournée, le facteur qui veut faire correctement son travail, lui, prendra plus de temps. On va lui dire d'accélérer le rythme pour se rapprocher de ses collègues plus rapides.»

Selon lui, il arrive régulièrement que des employés doivent ramener des colis qu'ils n'ont pas eu le temps de distribuer, car ils ont l'interdiction de dépasser les 10 heures de travail. Dès lors, la tentation de laisser un paquet dans l'entrée de

l'immeuble ou au-dessus des boîtes aux lettres est forte. D'autant plus que, selon le président du SAP, le facteur qui glisse trop d'avis de retrait dans les boîtes sera également mal noté par ses supérieurs.

«En somme, quand le volume des lettres baisse, La Poste crie à la catastrophe et ferme des offices postaux. Et, lorsque le volume augmente, comme pour les colis ces dernières années avec l'essor du commerce en ligne, elle pleure en disant qu'elle n'a plus les moyens de faire de la qualité. C'est de la mauvaise foi», déplore Olivier Cottagnoud.

Une peau bien hydratée à prix doux

CRÈMES POUR LE CORPS La majorité des douze produits de notre test hydratent bien, voire très bien, la peau. Mais, certains contiennent des substances indésirables.

Julia Wyss / cg

Mains, visage ou corps. Pour garder la peau souple et douce, rien de tel qu'une crème multiusage, afin de réhydrater un épiderme soumis à rude épreuve par la vaisselle ou la douche du matin. Mais les fabricants tiennent-ils vraiment leurs promesses?

Pour le savoir, nous avons confié douze produits parmi les plus vendus au Laboratoire allemand SGS Institut Fresenius qui a évalué leur pouvoir hydratant et vérifié la présence de parabènes, de muscs polycycliques et de sub-

tances faiblement allergènes (*lire encadré*).

Verdict: la plupart des crèmes hydratent bien, voire très bien, la peau. La Bellena, achetée chez Migros, se hisse sur la première marche du podium. Elle est suivie de près par celle de Lidl. Toutes les deux obtiennent la mention «très bon». Avec un prix de 80 ct. les 100 ml, elles sont aussi les moins chères de notre sélection.

EFFICACE APRÈS DEUX HEURES

Les produits que nous avons évalués peuvent s'appliquer à la mai-



son, mais aussi à l'extérieur de chez soi, à n'importe quel moment de la journée. Nous avons donc testé le pouvoir hydratant des onguents 30 minutes et 2 heures après leur application. Si tous ont globalement réussi cet exercice, la lotion de Lidl remporte la palme d'or. Son pouvoir d'hydratation était encore de 58% deux heures après. La Bellena de Migros fait pratiquement aussi bien. Le baume à la camomille du Dr. Weibel, la Soft Cream Prix Garantie de Coop et la Crème corporelle soie de Dove affichaient un taux de 50%.

En revanche, les produits ne sont pas tous irréprochables pour ce qui est des substances problématiques. En effet, seules la *Bodycare Soft Cream pour peaux normales*, achetée chez Aldi, et la *Crème hydratante intensive* de Nivea n'en contenaient aucune. Les autres lotions ne dépassent néanmoins pas les normes légales en vigueur. Mais elles renferment tout de même des composants faiblement allergènes. Preuve que les fabricants ont pris les résultats de nos tests passés au sérieux en renonçant à ceux qui sont hautement problématiques.



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:

téléchargez l'application

«Les tests de Bon à Savoir»

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

MARQUE

Désignation

Acheté chez

Prix payé

Prix aux 100 ml

1. Pouvoir hydratant

Pénalité en raison de la présence de:

2. → substances faiblement allergènes ⁽¹⁾
3. → parabènes ⁽²⁾
4. → muscs polycycliques ⁽³⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



BELLENA

Crème pour la peau

Migros

2 fr.

0.80 fr.

5.8

0.1

—

—

5.7

CIEN

Crème pour la peau douce

Lidl

1.99 fr.

0.80 fr.

6.0

0.3

0.2

—

5.5

NIVEA

Crème hydratante intensive

Coop

6.95 fr.

2.32 fr.

5.4

—

—

—

5.4

OMBIA

Body Care Soft Cream peau normale

Aldi

1.99 fr.

0.80 fr.

5.3

—

—

—

5.3

BEAUTÉ

Crème de soin pour la peau

Landi

8.90 fr.

1.78 fr.

5.5

—

—

—

5.3

Si la note est identique, classement selon le prix.
Egalement disponible chez: ⁽⁴⁾ Denner, ⁽⁵⁾ Droguerie Müller, ⁽⁶⁾ Lidl, ⁽⁷⁾ Manor, ⁽⁸⁾ Migros, ⁽⁹⁾ Spar, ⁽¹⁰⁾ Volg, ⁽¹¹⁾ Magasins spécialisés, ⁽¹²⁾ Coop.

⁽¹⁾ 0.1 point retiré par trace de substance allergène trouvée dépassant 100 mg/kg.

⁽²⁾ 0.2 point retiré par trace trouvée.

⁽³⁾ 0.5 point



posées d'eau. Un vrai paradis pour les germes et autres bactéries qui peuvent ainsi proliférer à leur guise. Pour éviter leur multiplication, les fabricants ajoutent donc des agents conservateurs qui peuvent provoquer des allergies cutanées. Mais les progrès sont palpables: le laboratoire n'a trouvé aucune trace de thiazolinone. Idem pour les parabènes, tels que l'isobutylparabène.

En revanche, les spécialistes ont relevé des traces de parabènes faiblement problématiques dans les crèmes Cien, Beauté, Neutrogena, Prix Garantie, Dove et Dr. Weibel. Ce dernier baume contenait aussi des muscs polycycliques. Ces arômes synthétiques sont soupçonnés d'influencer le fonctionnement hormonal, alors que d'autres, difficilement dégradables, se retrouvent dans les cours d'eau avec des effets nocifs sur les organismes aquatiques. Avec une note finale de 4, il obtient donc la mention «satisfaisant» seulement.

Les fabricants n'ont pas souhaité s'exprimer sur les résultats de leur produit. Migros et Lavera nous ont toutefois indiqué avoir testé, à l'interne, le pouvoir hydratant de leur crème sur des durées plus longues que celles que nous avons retenues. Celui-ci n'a pourtant pas du tout été remis en cause par nos analyses.

Nous avons toutefois dévalué les produits de 0.1 point pour chaque substance faiblement allergène décelée lorsque sa concentration dépassait 100 mg/kg. La Cien en contenait trois, tout comme la Nivea. Le laboratoire a également repéré l'un de ses composants dans l'onguent *Basis Sensitive* de la marque de cosmétiques naturels Lavera ainsi que dans celui de Denner, de Dove, du Dr. Weibel et de Bellena.

RISQUE D'ALLERGIE

Les crèmes hydratantes sont com-



En détail

Les critères du test

Nous avons acheté douze crèmes multiusages que nous avons soumis au Laboratoire allemand SGS Institut Fresenius qui les a évaluées selon les critères suivants.

1. Pouvoir hydratant

Les spécialistes ont mesuré, à six reprises, l'hydratation de la peau de l'avant-bras de dix femmes et hommes âgés de 22 à 51 ans à l'aide d'un cornéomètre. Les relevés ont été effectués avant l'application de la crème, puis après respectivement 30 minutes et deux heures. Les «cobayes» n'ont pas été autorisés à employer d'autres produits pour la peau durant toute la durée du test.

2. Substances allergènes

Les fabricants de cosmétiques doivent déclarer 26 parfums potentiellement allergènes, si leur concentration dépasse 10 mg/kg. Chaque crème a été dévaluée de 0.1 point par trace de substance décelée. Le laboratoire n'a pas trouvé de substances odorantes fortement allergisantes.

3. Conservateurs

Ils protègent les crèmes des germes et des bactéries. Toutefois, certains d'entre eux peuvent provoquer des allergies de contact ou avoir une influence sur le fonctionnement hormonal. Les plus utilisés sont les parabènes et le thiazolinone. Les spécialistes n'ont retrouvé aucune trace de ce dernier dans notre sélection. Chaque crème a été dévaluée de 0.2 point par trace de parabène trouvé.

4. Muscs polycycliques

Il s'agit d'arômes synthétiques. Certains sont soupçonnés d'influencer le fonctionnement hormonal, alors que d'autres, difficilement dégradables, se retrouvent dans les cours d'eau avec des effets nocifs sur les organismes aquatiques. Chaque crème a été pénalisée de 0.5 point lorsqu'elle en contenait.



Dominique Schütz

LAVERA	NEUTROGENA	DENNER	NIVEA	PRIX GARANTIE	DOVE	DR. WEIBEL
Basis Sensitiv Crème	Crème hydratante à absorption rapide	Creme soft pour le visage et le corps	Creme	Soft Cream	Crème corporelle soie	Balsam Creme Kamille
Coop City ⁽¹⁾ 7.50 fr. 5 fr.	Manor ^(12, 15) 6.95 fr. 3.48 fr.	Denner 2 fr. 0.80 fr.	Manor (4, 5, 8, 9, 10) 2.95 fr. 1.97 fr.	Coop 1.20 fr. 0.80 fr.	Coop (4, 5, 9) 6.45 fr. 2.15 fr.	Denner ⁽⁵⁾ 3.95 fr. 1.98 fr.
5.2	5.2	5.0	5.1	4.7	4.5	4.8
0.1	—	0.1	0.3	—	0.1	0.1
—	0.2	—	—	0.2	0.2	0.2
5.1	5.0	4.9	4.8	4.5	4.2	4.0
(++)	(++)	(++)	(++)	(+)	(+)	(+)

retiré si présence relevée.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

CHAPEAU!**SWISSCOM BON JOUEUR**

En déménageant à Môtiers (NE), une région où Swisscom ne peut offrir tous ses services, Pierrette Borges Lopes résilie son abonnement combinant internet, TV et téléphone. Elle reçoit cependant une facture de l'opérateur pour non-respect de la durée contractuelle. Mais, après un simple appel téléphonique pour expliquer la situation, Swisscom accepte d'annuler les frais demandés, sans délai.

EBNAT SE MOUILLE

Après avoir acheté une lavette-éponge de la marque Ebnat, Edouard Raboud constate qu'elle fait rapidement des peluches. Notre lecteur de Choëx (VS) contacte alors le fabricant qui lui recommande d'envoyer l'article en question pour un examen plus poussé. En retour,

notre lecteur reçoit un paquet avec plusieurs sortes de chiffons et 7 fr. pour lui rembourser ses frais de port. C'est ce qui s'appelle un Service après-vente propre en ordre.

BONNE MAMAN SAIT CONSOLER

Décue de ne plus trouver les biscuits «Bonne Maman – Sablés des prés» sur le marché, Alison Anderson écrit à Andros pour exprimer sa déception. Quelques jours plus tard, le facteur lui apporte chez elle, à Buchillon (VD), un immense carton contenant 12 paquets de ses biscuits favoris et quatre autres provenant d'un nouvel assortiment. L'entreprise en profite pour lui expliquer qu'elle renouvelle sa gamme de produits. Comme l'écrit notre lectrice: «C'est un délicieux geste de consolation!» *bu*

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**DES KILOMÈTRES POUR DES PRUNES**

Domiciliée à Rances (VD), Ute Berthoud craque pour un sac à main de la marque Lancaster. Quand elle téléphone à la maroquinerie Yakisté à Lausanne pour en commander un, on lui explique qu'elle doit le payer au préalable en se déplaçant à la caisse du magasin. Elle s'exécute et se rend dans le chef-lieu vaudois. Mais, trois jours plus tard, un téléphone fait retomber son enthousiasme. Le sac convoité n'est apparemment plus disponible. Décue, notre lectrice demande alors à se faire rembourser. On lui répond que l'argent lui sera rendu au magasin. A 70 km l'aller-retour Rances-Lausanne, elle demande s'il n'est pas possible de s'arranger à distance, par un virement postal par exemple. Mais rien n'y fait: si elle veut revoir son argent, on l'invite à se rendre sur place. Bilan des courses: deux aller-retour, 140 km en voiture et aucun sac à main.

Contactée par nos soins, Dominique Capon, directrice de l'enseigne, se dit étonnée: «Il s'agit clairement d'une erreur de notre part. Un virement postal était tout à fait possible, d'autant plus que la cliente a dû se déplacer de loin.» Pour compenser ce couac, elle s'est engagée à joindre notre lectrice pour lui offrir un bon d'achat sans en préciser le montant.

bu

Publicité

Jusqu'à
33% de réduction*

Oui, vous avez bien entendu.

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

Amplifon et ReSound vous font une offre sensationnelle: l'appareil auditif de pointe ReSound LiNX² vous permet de profiter d'une technologie des plus novatrices à un prix attrayant. Effectuez gratuitement un test auditif professionnel chez Amplifon. Si vous avez besoin d'un appareil auditif, vous pourrez bénéficier de 33 % de réduction* sur les derniers modèles de ReSound. En tant que leader national en matière de conseil auditif, Amplifon améliore la qualité de votre audition et vous rend ainsi la vie plus agréable dans toutes les situations du quotidien.

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

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

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



Apple iPhone, iPad et iPod touch sont des marques de commerce déposées par Apple Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays.



Bien entendu.

Dîner sous l'œil de la caméra

CAFÉS-RESTAURANTS De plus en plus d'établissements publics équipent leurs locaux d'un système de vidéosurveillance. Une pratique légale, à condition de respecter plusieurs principes. *Sébastien Sautebin*

«**A**vec deux amis, nous mangions au restaurant lorsque j'ai remarqué une petite caméra fixée au plafond. Cela m'a énervé car je me suis subitement senti observé», témoigne Claude-Alain*. Et il n'est sans doute pas le seul: de plus en plus d'établissements publics installent des systèmes de vidéosurveillance.

Le motif le plus souvent évoqué est celui de la sécurité. «Nous avons deux caméras, une à l'étage, qui filme le bar, et l'autre au rez-de-chaussée, qui pointe sur la porte d'entrée. Il s'agit de nous prémunir contre les cambrioleurs, mais aussi de protéger les clients. Certains laissent leur portefeuille ou leur smartphone à l'intérieur lorsqu'ils sortent fumer. Il y a eu des vols et l'une de nos bourses a aussi disparu», explique Sandrine Pereira-Gomes, gérante du bistrot Chauf-fage compris à Neuchâtel.

OK POUR LA SÉCURITÉ

Aux yeux de Pierre-Olivier Gaudard, chef de la Division prévention de la criminalité de la police vaudoise, installer des caméras à l'intérieur d'un établissement public est «indiscutablement utile» (*lire encadré*). Il n'empêche, cette pratique est susceptible de porter atteinte à la sphère privée des clients comme à celle du personnel. Elle est donc soumise à certaines conditions.

«La vidéosurveillance dans un restaurant est légale si les principes de la loi sur la protection des données (LPD) sont respectés. Cela signifie qu'elle n'est autorisée que si les personnes filmées ou susceptibles de l'être y consentent ou s'il existe un intérêt prépondérant, comme par exemple des raisons de sécurité», explique Silvia Böhnen, collaboratrice du préposé fédéral à la protection des données. De plus, la caméra doit notamment être installée de manière à ne saisir que les images nécessaires au but de la surveillance. Et il faut garantir qu'elles soient effacées aussi vite que possible.»

Concrètement, un restaurateur peut justifier un intérêt prépondé-



Martine Duval

rant en installant une vidéosurveillance pour prévenir et élucider les cambriolages. Mais tel n'est pas le cas s'il souhaite fournir des images en temps réel de son établissement sur son site web à des fins publicitaires. Il doit alors obtenir le consentement préalable des personnes filmées, et celles-ci doivent savoir ce qui se passe exactement. Dans la pratique, il est souvent impossible de demander l'accord de chaque client. Dès lors, par exemple, seuls quelques endroits précis, signalés par des avis bien visibles, pourront être filmés, laissant la liberté aux personnes de se rendre ou non dans

le champ de la caméra. Ou, alors, il faudra garantir que l'identification des personnes filmées soit impossible (floutage, etc.).

EN TOUTE TRANSPARENCE

Cela dit, même lorsqu'il existe un intérêt prépondérant, la présence de caméras doit être signalée. «En raison de la transparence, un avis bien visible et bien placé suffit», explique Francis Meier, porte-parole du préposé fédéral à la protection des données. Notre lecteur, Claude-Alain, n'a, pour sa part, pas remarqué d'avis. Il est vrai que certains restaurateurs ont une opinion toute

personnelle de ce qu'est une bonne visibilité quand ils n'omettent pas carrément d'informer...

Théoriquement, la crainte de notre lecteur d'être observé est infondée. «S'il s'agit de lutter contre les cambriolages, l'analyse des images ne devrait être normalement liée qu'à un cas concret», précise Francis Meier. Mais les restaurateurs respectent-ils tous les règles du jeu? Il est souvent très difficile, pour le simple citoyen, de pouvoir le vérifier. Si un client s'estime lésé, Francis Meier conseille de déposer une plainte civile ou de consulter un avocat.

*Nom connu de la rédaction.

En pratique

Arrêtés grâce à Facebook

«Installer une caméra dans un restaurant pour lutter contre les cambriolages est utile, du point de vue de leur prévention et de leur résolution», affirme Pierre-Olivier Gaudard, chef de la Division prévention de la criminalité de la police vaudoise. Dans ce seul canton, une trentaine d'établissements publics sont la cible de cambrioleurs chaque mois. Le spécialiste leur conseille de se renseigner auprès du préposé fédéral à la

protection des données pour bien connaître les règles à respecter. Un exemple récent fait d'ailleurs polémique. Le fils d'un bijoutier veveysan, violemment braqué, a posté les images des agresseurs non cagoulés sur Facebook, ce qui aurait contribué à leur arrestation. «Mais diffuser ainsi des images sur un réseau social constitue une infraction à la loi sur la protection des données», souligne Francis Meier.

Le prix est trop élevé ? Marchandez !

ACHATS La Suisse est un îlot de cherté. Pour faire des économies, il vaut la peine de négocier! Notre enquête montre que c'est possible, même si nous avons essuyé de nombreux refus.

Sébastien Sautebin

«**L**e marchandage n'est pas dans la culture européenne.» Telle est la réponse donnée à l'un de nos enquêteurs dans une librairie après avoir demandé un petit geste sur un livre vendu 36 fr.

Et, pourtant, l'enquête menée avec notre partenaire *On en parle* (RTS *La Première*) montre que les consommateurs peuvent discuter le prix de vente de certaines marchandises en Suisse. Des petits malins, rodés à l'exercice, parviennent à obtenir fréquemment des rabais importants. Sur la base des astuces qu'ils nous ont livrées (lire «*Les astuces des marchandeurs*»), quatre de nos enquêteurs se sont rendus dans divers commerces d'un centre-ville romand.

Bilan: le marchandage, ça marche, du moins à certaines occasions! Comme avec ce téléviseur Philips, «pièce restante» dans un magasin, qui le proposait à 999 fr. au lieu de 1099 fr. Extrait de la discussion:

– Est-ce que vous m'accorderiez un rabais sur cet écran? C'est le dernier exemplaire...

– Il est déjà soldé, Monsieur!

– Cela représente encore pas mal d'argent et j'ai peur que ma femme ne soit pas d'accord. Mais, si je lui dis que je peux bénéficier d'un prix spécial, ça devrait la convaincre...

– Je peux descendre à 949 fr.

– 940 fr.?

– D'accord.

MÊME LES CROISSANTS SONT NÉGOCIABLES

En cinq petites minutes de discussion et quelques sourires, nous avons obtenu une ristourne de 59 fr. Le montant peut paraître modeste, mais il représente malgré tout une baisse de 12 fr. par minute de négociation!

Ce ne fut pas un cas unique. En insistant un brin après avoir essuyé un premier refus, un autre marchandeur a obtenu une réduction supplémentaire de 5% sur deux canapés soldés à 1078 fr. Il a profité d'une proposition de la gérante d'accorder cette faveur à l'achat de trois pièces pour l'obtenir finalement sur les deux objets désirés.

Notre jeune enquêtrice a, de son côté, obtenu une remise de 10% «dans le cadre de la rentrée» lorsqu'elle a innocemment demandé si elle pouvait payer le prix de 11 € imprimé sur le dos du livre au lieu des 17 fr. figurant sur l'étiquette!

BEAUCOUP D'ÉCHECS

Ailleurs, il a quand même fallu batailler ferme pour obtenir une réduction de 50 fr. sur une veste en cuir vendue à la coquette somme de 998 fr. dans une boutique qui venait d'ouvrir ses portes.

Notons enfin qu'il est nécessaire, parfois, d'être aussi tenace qu'un pitbull. Une personne de notre

équipe a fini par obtenir un croissant gratuit sur une commande de 20 pièces après s'être fait remballer dans quatre autres boulangeries.

Si nous pouvons nous enorgueillir de plusieurs succès, malgré l'inexpérience de nos enquêteurs, il faut reconnaître que le bilan reste mitigé. En effet, nous avons fait chou blanc dans 20 de nos 24 tentatives. Un taux d'échec sans commune mesure avec celui des marchandeurs que nous avons interrogés et qui se targuent, eux, de réussir dans 80% à 90% des cas.

20 FR. SUR 500 FR.: C'EST NON!

A notre décharge, ces habitués ciblent des secteurs porteurs, comme les assurances, l'automobile, l'ameublement ou l'électronique de loisirs, alors que nous avons visé beaucoup plus large. Et, surtout, nous nous sommes essentiellement rendus dans de grandes enseignes. Or, les fins marchandeurs préfèrent les commerces indépendants, car leurs propriétaires ont un intérêt personnel à ce que la



..... *Dans le détail*

Grandes enseignes intransigeantes

Nos prix ne sont pas négociables! La quasi-totalité des grands commerces suisses que nous avons contacté sont intraitables sur le sujet. Parmi eux: Coop, Interdiscount, Fielmann, Lidl ou encore Aldi. «Le marchandage ne fait partie ni des pratiques de notre enseigne ni de celles de notre clientèle», a écrit Alexandre Barras, porte-parole de Manor. Sur le terrain, nos tentatives dans quelques-uns de ces magasins se sont effectivement heurtées à des refus nets. Les deux hard discounters mais aussi Fielmann et Interdiscount défendent leur position en souten-

nant que leurs prix sont particulièrement bas. Notons quelques exceptions très partielles. Migros affirme faire preuve d'un soupçon de souplesse, mais uniquement dans ses magasins spécialisés comme M-electronics: «Les modèles d'exposition peuvent parfois être soumis à des discussions de prix.» Intersport, structuré selon un système de franchise, souligne «que les prix indiqués font généralement foi», mais précise que «le client peut toujours demander un rabais ou un cadeau». La réduction maximale tourne autour de 10%.



En pratique

Les astuces des marchandeurs confirmés

En Suisse, certains consommateurs pratiquent avec assiduité l'art du marchandage. Par jeu, mais surtout, bien sûr, pour économiser de l'argent. Car négocier, ça peut payer! Voici quelques témoignages qui aident à mieux comprendre comment s'y prendre.

«Je suis arrivé à la caisse de la boutique avec deux vestes dont le coût total représentait tout de même 828 fr. J'ai donc demandé un rabais, en évoquant à la fois le montant élevé et le fait que j'achetais deux produits du même genre. La vendeuse a appelé son chef. Il a proposé 770 fr. J'ai accepté», confie Jean, qui tente sa chance lorsque la somme lui paraît suffisamment importante pour justifier un geste. Bien mieux encore, pour des conditions d'assurance identiques sur un nouveau véhicule plus puissant, il a obtenu une baisse de 600 fr. par rapport à son ancien contrat. «J'ai simplement transmis l'offre d'une autre compagnie, obtenue en ligne, en disant à mon assureur de longue date que je resterais chez lui s'il applique le même tarif.»

→ PLAISANTER, ÇA AIDE

Alberto, un autre marchandeur, se met lui aussi à l'œuvre lorsque la marchandise ou le service coûte plusieurs centaines de francs. A ses yeux, il est important de rester agréable et de ne pas adopter une attitude agressive. Un avis partagé par Gabriel, notre troisième spécialiste: «Plaisanter, ça aide beaucoup. Il faut que la personne en face éprouve de la sympathie à votre égard. Cela favorise la discussion.»

→ PRÉPARER SES ARGUMENTS

Il est toujours préférable de ne pas improviser et de préparer sa stratégie. On prendra soin de rester raisonnable et de ne pas demander l'impossible. Une bonne connaissance du produit désiré est utile pour appuyer sa position. Diverses stratégies sont possibles, comme invoquer un rabais de quantité, l'ancienneté du modèle, les prix pratiqués par la concurrence — y compris sur internet — avec preuves à l'appui. On peut aussi souligner les éventuels défauts connus du modèle, feindre l'hésitation, etc. Et plutôt que de négocier le prix, il est parfois judicieux de demander en cadeau l'un ou l'autre des accessoires.

→ SE FAIRE LA MAIN DANS LES BROCANTE

Certains habitués, comme Alberto, vont jusqu'à imaginer les contre-arguments du vendeur et préparent leurs réponses au préalable. Pour Gabriel, il est judicieux «de ne pas chiffrer d'emblée sa demande, mais d'attendre que le vendeur fasse une proposition pour entamer la négociation».

Notre interlocuteur estime que tout le monde peut marchander et rappelle qu'on ne perd rien à essayer. Pas toujours facile pourtant de se lancer. Le néophyte peut se faire la main dans des contextes favorables comme les brocantes. De manière assez surprenante, la démarche devient vite grisante malgré les échecs. C'est ce qu'ont constaté certains de nos enquêteurs qui n'avaient jamais tenté l'expérience.

vente se fasse, quitte à consentir un petit sacrifice.

En tous les cas, nos essais ont confirmé qu'il était souvent mission impossible de négocier dans les grandes enseignes, qu'il s'agisse d'une Playstation, d'une machine à café ou de lentilles de contact. Les employés opposent immédiatement une fin de non-recevoir, et cela même si le rabais réclamé est modeste. Nous avons, par exemple, échoué à obtenir une remise de 20 fr. sur une machine à café vendue plus de 500 fr. Sitôt notre demande formulée, la vendeuse s'est éloignée, sans même en référer à

sa hiérarchie. Une intransigeance qui pose bien des questions quand on sait que ce modèle se trouve à moins de 430 fr. port compris, sur des sites de vente en ligne. Certaines enseignes nous ont rétorqué qu'elles proposaient des cartes de fidélité ou nous ont renvoyé vers leur boutique outlet qui rassemble les marchandises soldées.

On regrettera aussi l'inflexibilité de certains petits commerces, comme celui qui a refusé d'abaisser à 40 fr. un couteau de cuisine japonais vendu 45 fr. Une ristourne qui aurait sans doute permis de fidéliser un nouveau client.



La chasse aux plis est ouverte

FERS À REPASSER La qualité des produits testés est globalement bonne. Les différences se situent surtout au niveau de la semelle et de la quantité de vapeur produite. *Andreas Schildknecht / cg*

Pour rendre une chemise ou un pantalon lisse et soyeux, rien de tel qu'un bon vieux fer à repasser. Afin de déterminer la qualité des appareils commercialisés sur le marché suisse, nous avons confié douze modèles au La-

boratoire PZT à Wilhelmshaven (D) qui les a soumis à un test technique et pratique. Il a notamment vérifié la qualité de repassage, la répartition de la chaleur et l'exactitude de la température (*lire encadré*).

Le fer de Philips remporte la

médaille d'or. Il est suivi par celui de Tefal. Avec un prix de respectivement 130 fr. et 148 fr., ils sont les plus chers de notre sélection. Ce sont également ceux qui produisent la plus grande quantité de vapeur: plus de 50 g/minute. Or, plus il y en

a, mieux on repasse. En effet, seule son action sur les fibres permet de faire réellement la peau aux plis qui s'invitent sur nos vêtements. Les fabricants ont réalisé de nets progrès, ces dernières années. Lors de notre dernier test, il y a cinq ans, au-

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

MARQUE	
Désignation	
Acheté chez	
Prix payé	
1. Test pratique	60% ⁽¹⁾
→ Qualité de repassage	60% ⁽²⁾
→ Confort d'utilisation	40% ⁽²⁾
2. Test technique	40% ⁽¹⁾
→ Fonction vapeur	45% ⁽²⁾
→ Exactitude de la température	20% ⁽²⁾
→ Répartition de la chaleur	20% ⁽²⁾
→ Temps de chauffe	5% ⁽²⁾
→ Résistance de la semelle	5% ⁽²⁾
→ Robustesse	5% ⁽²⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

PHILIPS	TEFAL	NOTRE CHOIX		BRAUN	PRIX GARANTIE
		QUALITÉ & PRIX	PRIX GARANTIE		
GC4912/31 Perfect Care Azur	Ultrimate Anti-Calc Autoclean FV9635	Satrap Tronic Line	Tex-Style 7 TS 755	Fer à repasser 1650 Watt	
Fust	M-electronics ^(3, 4)	Coop ^(5, 6, 7)	M-electronics ^(4, 8)	Coop ^(5, 6, 7)	
129.90 fr.	148 fr.	59.95 fr.	99.80 fr.	19.95 fr.	
5.1	5.0	5.1	5.0	4.8	
5.0	5.1	5.2	5.0	4.9	
5.2	4.9	5.0	5.1	4.7	
5.5	5.4	5.1	5.0	4.8	
5.7	5.6	5.3	5.1	4.2	
5.3	5.0	4.8	4.8	5.4	
5.2	5.2	4.5	4.8	5.1	
4.0	5.2	5.2	5.0	5.0	
5.7	5.3	5.7	5.9	5.1	
6.0	6.0	6.0	4.5	6.0	
5.3	5.2	5.1	5.0	4.8	

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez: ⁽³⁾ Brack.ch, Manor, Microspot, Steg-

cun appareil n'était aussi puissant. Avec 40 g de vapeur par minute, le modèle Satrap *Tronic Line* vendu chez Coop se hisse sur la troisième marche du podium. Il est moins performant sur ce critère-là, mais il est aussi meilleur marché (59.95 fr.) que le duo de tête.

En moyenne, les fers électriques expulsent entre 20 g et 30 g de vapeur par minute. L'appareil Prix Garantie de Coop, qui est aussi le moins onéreux de notre panel, en produit 23 g/minute, par exemple. Avec une note finale de 4.8, il obtient la mention «bon». A moins d'avoir des montagnes de linge à repasser chaque semaine, il offre un très bon rapport qualité-prix. Ce qui vaut également pour les modèles Primotecq et Intertronic. Le laboratoire a apprécié la qualité du repassage et leur confort d'utilisation. Sur ces points-là, ils ne se distinguent guère des deux vainqueurs du test.

NEUF FERS SURVIENT À LA CHUTE ACCIDENTELLE

On ne peut pas en dire autant, en revanche, des articles des marques Durabase, Siemens, Electrolux, Mio-Star et Trisa Electronics qui sont jugés «satisfaisant» seulement. Ces deux derniers ont par ailleurs mon-

tré des faiblesses au niveau de la répartition de la chaleur sur la semelle et de la quantité de vapeur produite.

Neuf modèles ont réussi l'épreuve du test de chute depuis une hauteur de 1 mètre. Le Siemens, cependant, n'a pas survécu: la pièce séparant le boîtier de la semelle s'est cassée. Interpellé, le fabricant rappelle que son produit répond à la norme en vigueur, laquelle précise que, en cas de chute de l'appareil, l'utilisateur

ne doit être exposé à aucune partie sous tension. Nous lui avons tout de même enlevé 1.5 point sur le critère de la robustesse, en raison du dommage occasionné au boîtier.

De son côté, Migros indique qu'elle va améliorer la qualité des fers de ses marques propres Durabase et Mio-Star. Ce dernier ne répartit pas uniformément la chaleur, selon les experts. De plus, la durée de repassage est sensiblement plus

longue que celle de ses concurrents. Un point faible qui s'applique également à l'appareil Durabase.

 **BONUS WEB** Conseils d'achat et d'utilisation sur bonasavoir.ch

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

En détail

Les critères du test

Nous avons confié douze fers à repasser au Laboratoire PZT à Wilhelmshaven (D) qui les a évalués selon les critères suivants.

1. Test pratique: 60%

→ Qualité du repassage: un jean, une chemise d'homme en tissu mixte, un T-shirt en coton, une taie d'oreiller en satin et un torchon en lin peuvent-ils être repassés facilement? Le linge peut-il également être repassé à la vapeur?
→ Confort d'utilisation: le fer glisse-t-il facilement sur les textiles? L'appareil tient-il bien dans la main? Le détartrage est-il aisément? Le gicleur d'eau fonctionne-t-il? Est-il facile d'utiliser les boutons?

2. Test technique: 40%

- Quelle quantité de vapeur par minute le fer produit-il?
- Pendant combien de temps, la fonction vapeur peut-elle être utilisée?
- Quelle est la durée de chauffage de l'appareil?
- La semelle résiste-t-elle aux rayures?
- La chaleur est-elle répartie uniformément sur la semelle? Le laboratoire a déterminé la distribution de la chaleur à partir d'une image thermique.
- Test de chute: les fers à repasser ont été projetés la tête la première depuis une hauteur de 1 mètre sur un sol dur.



PRIMOTECQ	INTERTRONIC	DURABASE	SIEMENS	ELECTROLUX	MIO-STAR	TRISA ELECTRONICS
DB 805	Iron Classic II 2200W	Fer à repasser vapeur	TB23600	EDB5110M0 Magenta	Steam 2200	Classic Steam 2400
Fust	Interdiscount	M-electronics	Media Markt	Conforama (4, 8)	M-electronics	Media Markt (4, 8)
39.90 fr.	39.95 fr.	29.80 fr.	39.95 fr.	44.95 fr.	49.80 fr.	29.95
4.8	4.7	4.5	4.6	4.5	4.5	4.5
4.8	4.7	4.4	4.6	4.5	4.4	4.5
4.8	4.8	4.6	4.6	4.6	4.7	4.6
4.7	5.0	4.9	4.8	5.0	4.8	4.6
4.4	5.2	4.5	4.8	5.0	4.5	4.4
4.8	5.0	5.1	4.7	4.8	5.3	4.2
4.7	4.6	4.7	4.7	4.8	4.2	4.4
5.3	5.5	5.5	5.7	5.4	5.7	5.5
5.1	5.3	5.7	5.3	5.3	5.3	5.7
6.0	4.5	6.0	4.5	6.0	6.0	6.0
4.8	4.8	4.7	4.7	4.7	4.6	4.5

Dominique Schiltz



1. JE CHANGE (OU PAS) DE CAISSE MALADIE

SAMEDI 3 OCTOBRE

- 10 h 15 – Je choisis mon assureur
- 10 h 55 – De quels compléments ai-je besoin?
- 11 h 35 – Je contrôle le décompte des remboursements
- 12 h – Les experts répondent à vos questions personnelles



2. JE PRÉPARE MA RETRAITE ANTICIPÉE

SAMEDI 3 OCTOBRE

- 13 h 40 – Je calcule le montant des rentrées
- 14 h 20 – J'estime mes futures dépenses
- 15 h – Je fais des économies en anticipant le mouvement
- 15 h 30 – Les experts répondent à vos questions personnelles

4 FORUMS, 12 PRÉSENTATIONS

proposés par



dans le cadre du **SALON PLUS***

* Lire encadré ci-contre



3. JE GÈRE LE BUDGET DE MA MAISON

DIMANCHE 4 OCTOBRE

- 10 h 15 – Je surveille mon hypothèque
- 10 h 55 – J'envisage de vendre pour plus petit
- 11 h 35 – J'hésite entre racheter et louer
- 12 h – Les experts répondent à vos questions personnelles



4. J'ORGANISE MA SUCCESSION

DIMANCHE 4 OCTOBRE

- 13 h 40 – Je rédige moi-même un testament
- 14 h 20 – J'organise un usufruit
- 15 h – Je fais des avances d'héritage
- 15 h 30 – Les experts répondent à vos questions personnelles

Vos billets pour le Salon Plus -----

INVITATION

BEAULIEU / LAUSANNE
HALLE2
3&4 OCTOBRE 2015
10H00-17H00



PRENOM

NOM

NPA

 VILLE

EMAIL

Invitation valable pour 1 personne et pour 1 journée. A présenter à l'accueil.
Ne peut être revendue. Le visiteur a pris connaissance des conditions générales
du Salon PLUS et les accepte. Plus d'informations sur <http://www.salonplus.ch>

INVITATION

BEAULIEU / LAUSANNE
HALLE2
3&4 OCTOBRE 2015
10H00-17H00



PRENOM

NOM

NPA

 VILLE

EMAIL

Invitation valable pour 1 personne et pour 1 journée. A présenter à l'accueil.
Ne peut être revendue. Le visiteur a pris connaissance des conditions générales
du Salon PLUS et les accepte. Plus d'informations sur <http://www.salonplus.ch>



Lait vaudois ou genevois ?

«Pourquoi la brique de lait vaudois entier, 3,5% de matière grasse, vendue chez Coop est-elle estampillée Laiteries Réunies de Genève», s'étonne une lectrice de Prilly (VD). Tout simplement parce que lesdites laiteries fédèrent près de 90 sociétés dont 45 sont situées dans le canton de Vaud. Une fois collecté, le lait est ensuite acheminé quotidiennement dans la Cité de Calvin pour y être transformé avant de retourner dans sa mère patrie et de se retrouver sur les étals du géant orange. cg

You avez des questions? Nous avons les réponses!

Bon à Savoir et *Tout Compte Fait* s'unissent pour vous inviter, dans le cadre du Salon Plus (Palais de Beaulieu, Lausanne, les 3 et 4 octobre), à venir poser vos questions à un panel d'experts sur les thèmes touchant à la succession, à la retraite anticipée, aux assurances maladie et au budget d'une maison. Quatre forums divisés chacun en trois parties, avec une courte présentation, puis un débat public et, enfin, un accueil personnalisé à notre stand. Entrée gratuite pour nos lecteurs (billets à découper dans la page ci-contre). Programme complet sur bonasavoir.ch (taper «4 forums» dans le moteur de recherche).

PRIX EN VITRINE: OBLIGATOIRE!

En se promenant à Lausanne, une lectrice vaudoise tombe souvent sur des magasins de seconde main qui n'affichent pas le prix des objets mis en vente dans la vitrine. «Dans ce genre de boutiques, est-il optionnel de l'indiquer?» se demande-t-elle. Selon le Secrétariat d'Etat à l'économie, ce n'est pas le cas: comme n'importe quel magasin,

elles ont l'obligation de le faire. D'après la loi, les prix de détail doivent être aisément lisibles de l'extérieur. Seule exception: les objets d'une valeur supérieure à 5000 fr. bénéficiant d'un régime de faveur. Leur prix peut être indiqué sous une autre forme, par exemple sur un catalogue facilement accessible. vic

Forfait de roaming sous contrôle

Pour justifier le coût exorbitant de l'itinérance, les opérateurs proposent désormais des forfaits incluant paquets de données et communications gratuites à l'étranger. Une astuce toutefois insuffisante, comme en témoigne Sébastien Tronchet. Ce lecteur a contracté Swisscom un abonnement Infinity Plus S avec 30 jours de roaming. «Habitant Genève, je passe régulièrement la frontière. Et, chaque fois que mon téléphone se connecte sur une antenne française, un jour m'est déduit de mon solde, même si je ne consomme aucune donnée! Résultat: il me reste

14 jours et je n'ai utilisé que 34 Mb sur 1 Gb compris dans mon abonnement!»

Le porte-parole de Swisscom, Christian Neuhaus, conseille de sélectionner manuellement le réseau pour éviter les

opérateurs de l'Hexagone, ce qui évitera également de recevoir des SMS et des appels qui, eux aussi, utilisent le forfait. On désactivera encore la réception de données à l'étranger, un réflexe également valable quand l'abonnement n'inclut pas le roaming. Cette solution laisse notre lecteur dubitatif: «Pourquoi promouvoir un forfait incluant du roaming en conseillant d'y renoncer?» chr



REMBOURSEMENT PRESCRIT

«J'ai retrouvé un ticket de pharmacie au fond d'un tiroir. Jusqu'à quand puis-je demander de me faire rembourser?», s'interroge une lectrice genevoise.

Pour les factures incomptant à la couverture maladie de base, l'assuré dispose d'un délai de cinq ans. Pour celles qui relèvent des assurances complémentaires, il est en revanche de deux ans. Cela vaut également pour une note de médecin. Si un changement de caisse est intervenu depuis, la facture doit être envoyée à la compagnie auprès de laquelle le patient était affilié au moment où il a reçu le traitement. cg



Laissez la paperasse au passé.



Le leader des assurances maladie en ligne qui vous simplifie la vie. kpt.ch

KPT
CPT
Simplement bien assuré.

Réseau, où es-tu ?

TÉLÉPHONIE MOBILE

C'est très ennuyeux de ne pas avoir de réseau avec son portable chez soi. Salt et Sunrise proposent des boîtiers spécifiques, alors que Swisscom vient de lancer un nouveau service. *Loïc Delacour*

C'est à la fin de 2014 que Nieves Haettenschwiller a conclu un contrat chez Orange. Au préalable, elle a contrôlé, via la plateforme web de l'opérateur – devenu Salt, – que son domicile offrait une bonne couverture. Mais, quelques mois plus tard, elle constate qu'elle ne peut ni donner ni recevoir d'appels depuis son logement, faute de réseau suffisant.

Ses recherches l'amènent à découvrir la Booster Box de Salt censée résoudre le problème. Après quelques échanges, l'opérateur lui promet l'envoi du matériel dans le mois à venir. Mais sa boîte aux lettres reste désespérément vide. Elle appelle de nouveau le Service client. On lui annonce alors que la Booster Box n'est plus disponible et on lui propose un appareil permettant d'activer la fonction «wifi calling» pour appeler via le réseau internet. Mais cette solution ne satisfait en rien notre lectrice de Corsier (GE).

DEMANDE DE RÉSILIATION

Après avoir pris contact avec notre Service juridique, Nieves Haettenschwiller décide d'écrire un courrier à Salt en mentionnant l'article 119 du Code des obligations selon lequel il devrait être possible de résilier un contrat sans frais lorsque la prestation promise n'est pas fournie. Cette fois-ci, Salt se montre plus à l'écoute et envoie une Booster Box – dans la semaine – qui règle définitivement le problème de réseau.

«Il semble qu'un client qui a de bonnes connaissances de ses droits obtient une attention toute différente», ironise notre lectrice. Salt affirme pourtant que les personnes intéressées peuvent obtenir sans souci une Booster Box en la commandant auprès du Service clientèle. L'opérateur ajoute même qu'il «la propose de manière proactive en cas de plainte de couver-

ture réseau». Théorie qui ne semble de toute évidence pas toujours transposée dans la pratique.

VIA LE WIFI CHEZ SWISSCOM

Le concurrent Sunrise dispose d'un boîtier similaire utilisant, comme celui de Salt, la technologie «femtocell». Une fois reliée à un routeur, la Sunrise indoor box utilise la connexion internet (ADSL) pour créer un réseau mobile 3G autonome au sein du foyer.

Swisscom, lui, ne propose pas de tel boîtier. Il conseille d'utiliser son application mobile iO – semblable à Skype – pour appeler d'autres utilisateurs via internet. Pour une solution plus satisfaisante, il faut se tourner vers le service Wifi Calling qui a été présenté fin août. «Il permet aux clients de téléphoner non seulement via le réseau de communication mobile mais aussi via le wifi en cas de mauvaise réception dans un bâtiment bien isolé», explique l'opérateur.

RÉSILIATION EN TOUT TEMPS

Soulignons encore que les abonnés insatisfaits ont souvent la possibilité de résilier rapidement leur contrat de téléphonie. C'est le cas des abonnements Freedom de Sunrise qui n'ont plus de durées minimales de 12 ou de 24 mois. Par



«Il semble qu'un client qui a de bonnes connaissances de ses droits obtient une attention toute différente.»

Nieves Haettenschwiller

conséquent, il est possible de dénoncer le contrat à la fin de chaque mois en respectant un préavis de 30 jours. Gare néanmoins aux offres qui incluent un appareil: ce dernier devra être payé jusqu'au bout!

De son côté, Swisscom précise que «le client peut résilier le contrat de manière anticipée et sans conséquences financières s'il n'a plus aucune réception du réseau de façon permanente (mais au moins de

manière ininterrompue durant sept jours) à son adresse du domicile et s'il ne s'agit pas d'un cas de force majeure».

Enfin, Salt déclare que «lorsqu'un nouveau client signe un contrat, il bénéficie d'une garantie-retour de six semaines». Durant cette période, il peut modifier son abonnement, le résilier et rendre son mobile ou encore échanger ce dernier.

Conciliation

L'ombudscom à la rescouisse

Si, malgré l'envoi d'une lettre de réclamation, l'opérateur ne propose pas de solution acceptable, le client peut se tourner vers l'ombudscom pour une demande de conciliation, via un formulaire en ligne ou par courrier (www.ombudscom.ch/fr). «Il est clair que le prestataire doit fournir les services à

l'adresse du contrat, déclare ce dernier. Lorsque nous recevons des plaintes à ce sujet, nous analysons plusieurs points, comme la durée du contrat ou la présence d'un appareil subventionné avant de proposer une conciliation.» L'organisme affirme recevoir régulièrement de tels griefs.

**FRANC FORT:
MISEZ SUR LA QUALITÉ**

... et faites classer votre appartement de vacances avec les étoiles officielles de la Fédération suisse du tourisme.

Pour en savoir plus:
www.swisstourfed.ch/apartment
ou 031 307 47 59

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federazion svizra dal turism

POISONS QUOTIDIENS

ILS SONT PARTOUT

- les identifier
- les déchiffrer
- les éviter

Explanations et conseils pratiques dans le nouveau guide de Bon à Savoir

Seulement 32.50 fr., frais d'envoi inclus + 5 fr. pour les non-abonnés.

COMMANDÉ page 32 ou sur bonasavoir.ch

Les raisons de

ALIMENTATION Pour la grande majorité de la population, le gluten n'est pas mauvais pour la santé. Alors pourquoi est-il chassé de l'assiette? Explications.

Annick Chevillot

La chasse au gluten bat son plein. De l'industrie agroalimentaire au monde de l'édition en passant par l'économie, tout ce qui est estampillé «sans gluten» a le vent en poupe. En témoignent le nombre de livres de recettes et de produits spécifiques qui ont apprivoisé les rayons des magasins. L'allergie est pourtant très rare et touche essentiellement des professionnels tels que boulangers et meuniers.

L'intolérance – ou maladie coeliaque – n'est pas très répandue non plus si l'on en croit l'Association romande de la coeliakie (ARC): «Elle affecte à des degrés divers, à peu près 1% de la population.» Soit quelque 83 000 personnes en Suisse.

De récentes études révèlent également une intolérance non coeliaque qui, pour l'heure, reste difficile à identifier par des marqueurs, mais soulage une partie de la population souffrant notamment de fatigue chronique, de troubles de la digestion, de maux de tête et de douleurs musculaires, etc.

EFFET DE MODE

Voilà qui explique en partie l'explosion du nombre d'adeptes du régime «no-glu» qui, dans certains cas de leur propre chef, ont décidé de diminuer, voire de supprimer, cette substance de leur alimentation. «C'est un sujet à la mode», explique Dario Fossati, docteur en agronomie de l'ETH à Zurich et sélectionneur de blé à l'Agroscope, Institut de recherches, à Changins. Et on ne peut lui donner tort: depuis cinq ans, les mots «gluten» et «toxicité» sont souvent associés.

TOXIQUE, VRAIMENT?

Cette protéine est-elle si diabolique? «Non, le gluten en lui-même n'est pas toxique. Mais le sujet est complexe», relève Dario Fossati. D'un côté, sa concentration a progressivement augmenté dans les préparations boulangères industrielles au cours des 40 dernières années. De l'autre, la qualité a été modifiée.

«En Suisse, le blé produit contient généralement 12% de protéines, poursuit le scientifique. Lorsqu'il n'en contient que 10%, le blé sera utilisé comme fourrage ou pour l'industrie biscuittière, qui n'a pas besoin des propriétés élastiques du gluten. Lorsque le taux monte à 15%, on est face à un blé très protéique, qui sera utile pour des pâtes exigeantes comme celle feuilletée. Ces 5% modifient beaucoup l'utilisation ultérieure de la farine.»

La production du blé étant sujette à différents aléas naturels, le taux de gluten dans le blé n'est pas stable. Mais l'industrie agroalimentaire n'est friande que de deux choses: la stabilité et la standardisation. Les meuniers se sont donc alignés et ont fait en sorte que la teneur en gluten devienne un des critères du prix du blé payé aux céréaliers. Et si, malgré tout, le blé livré à la minoterie n'en contient pas assez,

l'hystérie autour du gluten

les meuniers en ajoutent sous forme sèche pour obtenir le dosage optimal commandé par l'industriel.

COMPOSITION OPAQUE

Mais la quantité ne fait pas tout. Il faut également tenir compte du critère qualitatif. En schématisant, le gluten est constitué de deux groupes de protéines: «Il y a les gliadiques, à un faible poids moléculaire, et les gluténines, à poids plus élevé», résume Dario Fossati. Les premières participent notamment à l'extensibilité de la pâte, alors que les secondes surtout à son élasticité et à sa ténacité. Une farine pour tresse contiendra ainsi plus de gluten que celle qui est destinée à confectionner des crêpes.» Lorsqu'il achète un kilo de farine au magasin, le consommateur peut se faire une idée de la teneur en gluten en relevant la quantité de protéines indiquée sur l'étiquette⁽¹⁾. Mais il ne peut toutefois pas connaître la part de gliadiques et de gluténines, car elle n'est pas indiquée.

L'industrie a très vite privilégié la gluténine pour son pouvoir élastique et sa résistance. Et la forte présence de cette protéine à haut poids moléculaire dans la farine explique que les pains soient moins digestes. Au bout de la chaîne, le consommateur ne peut, hélas, pas savoir quelle quantité ni quelle qualité de gluten contiennent sa farine, son pain, ses viennoiseries, sa tresse du dimanche, son chocolat, ses chips, sa moutarde ou sa bière.

LE PÉTRISSAGE JOUE UN RÔLE

Pour rendre l'écheveau encore plus difficile à démêler, la fabrication du pain porte, elle aussi, une part de responsabilité. C'est ce que soulignait Christian Rémésy,

chercheur et nutritionniste à l'Institut national de la recherche agronomique en France (INRA) dans l'émission 36,9° (RTS1) du 28 janvier dernier: «L'intensité du pétrissage mécanique est sans commune mesure plus forte que le pétrissage manuel. Ainsi, on aboutit à la formation d'un réseau de gluten extrêmement résistant. Il faudrait réduire à son strict minimum le pétrissage.»

Selon lui, on peut amorcer la dégradation du gluten dans la pâte en ayant une fermentation assez acide. Ce qui est possible grâce au levain. Mais qui dit levain dit fabrication plus artisanale et, surtout, beaucoup plus longue. Approche qui va à l'encontre des processus industriels en quête de pains et de produits de boulangerie standardisés, de farines à teneur optimale en gluten, de blés très productifs et résistants aux maladies. Dans l'équation, il faut encore ajouter les additifs et les produits chimiques (notamment les pesticides) ainsi que «des un à deux kilos de bactéries vivant dans le système digestif et qui interagissent avec tous ces éléments», conclut Dario Fossati.

Ainsi, les industriels ont fabriqué des articles de boulangerie assez bon marché, mais nettement plus difficiles à digérer. Dans le même temps, cette industrie a créé des produits sans gluten, plus digestes, mais à des prix exorbitants. Et si la véritable solution n'était pas d'accepter de payer plus cher son pain produit artisanalement, tout en s'assurant que les céréales dont il est issu contiennent moins de gluten indigeste?

 **BONUS WEB** ⁽¹⁾Tableau comparatif de quelques farines sur bonasavoir.ch



«Non, le gluten en soi n'est pas toxique. Mais le sujet est complexe.»

Dario Fossati

Photo: D. B. / LuzPhoto

Sur le terrain

Le champ des céréales d'autan

Sous le terme générique «blé» se cachent des trésors presque oubliés. En effet, il n'y a pas que le blé dur et le froment, produits en grande quantité, qui comptent. Plusieurs décennies de sélection orientées vers la productivité (lire ci-contre) ont fait disparaître des champs les espèces à faible rendement à l'instar de l'enrain, de l'épeautre, de l'amidonner. Comme Cédric Chezeaux, paysan-meunier à la ferme Arc-en-ciel à Juriens (VD), près de Romainmôtier, ils sont une poignée à cultiver ces céréales selon le cahier des charges de Bio Suisse. Enrain, petit épeautre ou amidonner ne sont pas envoyés chez un meunier. Ces céréales passent dans un moulin à meule de pierre – de type Astrié – sur le domaine. Plusieurs artisans boulangers utilisent ces farines et, pour la plupart, vendent leur production au marché ou dans les commerces spécialisés.



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

Fielmann vous donne la garantie du prix le plus bas.

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

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

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

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

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

CHF **47.50**

fielmann
www.fielmann.com

Une rando haute en couleur

CHEMINS PÉDESTRES Jaune pour les familles, rouge pour les sportifs, bleu pour les cracks: à chacun son itinéraire. Mais gare à la météo!

Claire Houriet Rime

Mettre un pied devant l'autre, c'est le sport le plus vieux du monde. Il est pratiqué par près de la moitié des Suisses qui, contrairement à leurs ancêtres, ne se munissent plus d'un bâton pour se frayer un chemin. Prémâchée par des experts, la balade se prépare désormais sur écran (*lire encadré*). Suivez le guide!

Le relief et le climat helvétiques étant mouvementés, on ne se lance pas au hasard sur les quelque 65 000 km balisés en Suisse. Ce domaine est régi par une loi fédérale flanquée d'une ordonnance. Sur le terrain, il appartient aux cantons de les mettre en pratique. Trois catégories orientent les marcheurs.

➤ **JAUNE** pour la randonnée: ces chemins devraient se situer à l'écart du trafic motorisé et, si possible, «ne pas être revêtu de bitume»... ce qui reste parfois un vœu pieux. Pas de risque en revanche: les passages abrupts sont pourvus d'escaliers et des passerelles traversent les cours d'eau.

➤ **BLANC-ROUGE** pour la randonnée de montagne: étroits et parfois exposés, les sentiers de montagne empruntent des pentes escarpées et peuvent être difficilement praticables. Ils sont réservés aux marcheurs aguerris et en bonne condition physique. Chausures à profil antidérapant et carte topographique sont de mise.

➤ **BLANC-BLEU** pour la randonnée alpine: dans les rochers, ça grimpe et ça craint. Sur ces itinéraires, le sentier disparaît dans la pente, dans un névé ou un glacier. Il traverse des pentes pierreuses et emprunte des falaises avec de courts passages d'escalade. Ici, il faut être très bien entraîné et avoir le pied sûr. Sur le panneau de départ, c'est toujours la couleur du tronçon le plus difficile qui figure à côté de la

destination finale. Ces catégories ne sont toutefois pas immuables, car les itinéraires sont régulièrement réévalués. Il arrive ainsi que des passages marqués en jaune soient jugés trop raides et repeints en rouge et blanc. Ou que tel sentier de montagne, particulièrement exposé, soit considéré comme une randonnée alpine.

«Le balisage blanc-bleu-blanc, explique Bernard Hinderling, responsable de l'infrastructure romande à Suisse Rando, a été officialisé en 2006 seulement. En montagne, les exigences varient beaucoup et cette nouvelle catégorie recense les passages les plus délicats.»

Selon la météo, il faudra toutefois se montrer prudent quelle que soit la couleur des panneaux. «En automne, les feuilles mortes rendront un sentier balisé en jaune très glissant. En avril et en mai, certains itinéraires sont impraticables à cause des restes de neige. Quant aux pentes abruptes herbues, l'humidité les rend plus dangereuses que des rochers où il faut s'aider des mains», avertit Pascal Bourquin, auteur du blog «La vie en jaune». Le marcheur s'est fixé pour but de parcourir tous les sentiers balisés pendant les 30 prochaines années.

ÉVALUER LA DURÉE

Basés sur la distance et le dénivelé, les temps de marche figurent sur l'indicateur de départ. On compte généralement 15 minutes par kilomètre parcouru, à quoi s'ajoutent 15 minutes pour 100 mètres de dénivelé à la montée ou 200 mètres à la descente. A partir de 50 ans, selon la condition physique, ajouter 10% du temps de parcours par décennie, soit 20% à 60 ans, 30% à 70 ans, etc. Et, si l'on organise une randonnée avec d'autres marcheurs pour la première fois, ajuster le parcours au plus faible, quitte à garder en réserve une variante plus exigeante.



..... *En un clic*

Grands projets sur petit écran

Le site et l'application gratuite SuisseMobile (pour iOS et Android) proposent des itinéraires prémâchés avec l'indication des temps de parcours, le profil de la course et les liaisons avec les transports publics. On peut aussi concocter soi-même la balade avec la carte de base et l'imprimer en choisissant l'échelle souhaitée, à moins de télécharger les cartes sur son smartphone avec l'abonnement formule SuisseMobile Plus (35 fr. par an). Mieux vaut, en effet, avoir accès à la carte sans dépendre du réseau, la couverture étant souvent aléatoire en montagne. A noter que le site propose les mêmes services pour le vélo, le VTT, le canoë et les rollers.

↗ **BONUS WEB** Retrouvez d'autres liens utiles sur bonasavoir.ch



FRAGILE, L'OUÏE DES PETITS

Décibels (db), c'est l'intensité sonore d'un orchestre symphonique jouant un fortissimo. Les concerts de rock, eux, culminent à 120 dB. Or, de tels volumes peuvent causer des lésions irréversibles à l'ouïe. «Il n'y a pas de seuil de tolérance absolu ni pour les adultes ni pour les enfants. C'est l'intensité et le temps d'exposition qui comptent, de même que les montées d'intensité non prévisibles», explique Hélène Cao-Van, médecin adjointe responsable de l'Unité ORL pédiatrique aux Hôpitaux universitaires de Genève (HUG). «Les enfants sont cependant plus vulnérables, car ils ne peuvent pas anticiper les montées d'intensité en se bouchant les oreilles.» On équipera donc les petits d'un casque de protection pour les emmener aux concerts et dans des festivals. Moins invasives que des tampons auriculaires, les coques protègent le conduit auditif externe et diminuent toutes les fréquences. Ce n'est pas le cas des bouchons, qui sont en outre inadaptés à la morphologie des jeunes oreilles. *chr*

Il n'y a pas de petites économies...

«Est-il normal d'arrondir toujours vers le haut le montant de la quote-part que doit payer l'assuré pour ses frais médicaux?» se demande une lectrice du Petit-Lancy (GE). Assurée chez Swica, elle a constaté qu'un montant de 1.325 fr. à sa charge (soit le 10% d'une facture de 13.25 fr.) a été arrondi à 1.35 fr. plutôt qu'à 1.30 fr. La porte-parole de la caisse maladie le confirme: les montants qui se terminent par 2.5 ou 7.5 ct. sont systématiquement arrondis à 5 et 10 ct. plutôt qu'à 0 et 5 ct. Une différence bien dérisoire, mais qui prend de l'ampleur lorsqu'elle est systématique: si chacun des quelque 600 000 assurés de Swica subit cet arrondi défavorable une seule fois par année, ce sont 30 000 fr. qui terminent annuellement dans la poche de la caisse maladie plutôt que dans celle de ses assurés. *vic*



La SupercardPlus agace

Plusieurs lecteurs ont réagi aux nouveaux frais de la carte de crédit de Coop. A partir du 15 octobre, chaque facture papier coûtera 1.50 fr. Plus étonnant, l'e-facture mensuelle sera, elle aussi, envoyée par courriel contre paiement (50 ct.) D'après l'émetteur Swisscard, ces coûts étaient jusqu'à présent reportés sur tous les clients, ce qui ne sera plus le cas dès le 15 octobre.

Coop propose cependant la plateforme [card-service.ch](#), pour que les titulaires de la SupercardPlus puissent garder un œil sur leurs dépenses et consulter gratuitement leurs factures. Mais, ici, ce sont les conditions d'utilisation qui interpellent. Dans le point «Confidentialité», il est noté que «le client prend acte que, lors de l'échange électronique de données (...), des tiers peuvent voir, modifier ou utiliser des données de manière abusive...». Swisscard se veut rassurant, expliquant que ces termes et ces conditions sont comparables aux autres services d'e-banking. Rappelons encore que les clients qui n'acceptent pas ces nouvelles conditions peuvent résilier leur SupercardPlus jusqu'au 9 octobre. *bu*

Wendelland Carolyn J.



UN SITE CONTRE L'HAMEÇONNAGE

Les tentatives de phishing, ou hameçonnage, sont de plus en plus nombreuses. En réponse à ce phénomène, la Centrale d'enregistrement et d'analyse pour la sûreté de l'information (Melani) de l'administration fédérale a lancé le site [antiphishing.ch](#) qui permet de signaler les cas présumés. Un formulaire en ligne transmet les adresses e-mail ou les sites d'hameçonnage anonymement. Melani peut ainsi contacter l'hébergeur du site pour qu'il prenne les mesures nécessaires. *bu*

YOGA CONTRE LE MAL DE DOS

Le yoga n'aide pas seulement à lutter contre le stress, il contribuerait aussi à soulager le mal de dos chronique, selon l'organisation internationale Collaboration Cochrane. Une pratique régulière et adaptée atténue légèrement mais durablement les symptômes. Les exercices de yoga sont également recommandés pour prévenir les douleurs dorsales. Ils améliorent la posture et réduisent ainsi les tensions. Attention: si elles sont mal effectuées, les postures peuvent aggraver le mal.

Le site de l'association professionnelle de yoga, [yoga.ch](#) fournit une liste d'enseignants diplômés. Gage de qualité, ceux-ci ont suivi une formation en cours d'emploi de plusieurs années. *cg*

Chaussure à son pied

Choisir la bonne pointure de souliers, cela ne s'improvise pas! Et mieux vaut prendre l'exercice au sérieux. Trop petits, ils provoquent une surcharge au niveau de l'articulation du pied, ce qui augmente le risque de développer de l'arthrose ou un hallux valgus. Pour que le pétion puisse s'ébattre en liberté, le bout de la chaussure doit dépasser l'orteil le plus long de 12 à 17 mm, soit environ la

largeur d'un doigt. Le talon ne doit pas non plus bouger à l'intérieur de la chaussure. La semelle doit encore être souple et flexible. Si vous avez les panards fins, choisissez de préférence des souliers à lacets ou à velcro, vous pourrez ainsi régler la largeur à votre guise. Enfin, au moment de l'achat, ne vous fiez pas à votre pointure habituelle: elle varie selon les marques et les modèles. *cg*

Une baby-sitter en quelques clics

ENFANTS Plusieurs sites disposent de listes de baby-sitters ou proposent de poster des annonces pour en trouver. Nous avons comparé les principaux acteurs. *Marie Tschumi*

Une soirée romantique en perspective? Encore faut-il dénicher la perle rare pour garder les enfants lorsque aucun proche n'est disponible! Des sites internet proposent ce genre de services, mais avec des critères et des tarifs très hétéroclites. Pour y voir plus clair, nous avons sélectionné quatre plateformes de baby-sitting que nous avons passées au crible. Nous avons également ajouté la Croix-Rouge, qui propose de telles prestations dans chaque canton romand.

INSCRIPTION PAYANTE

Premier constat: ces sites sont pratiquement tous payants (*voir tableau*). Sur **babysitting24.ch**, **baby-sitting.ch** et **yoopies.ch**, on peut certes consulter gratuitement la liste des baby-sitters inscrits. Mais, pour pouvoir contacter les prétendants, on passe à la caisse en devenant adhérent pour une période définie. Le service peut alors coûter jusqu'à 228 fr. par année chez yoopies.ch.

Dans les sections romandes de la Croix-Rouge, la cotisation annuelle est libre à Fribourg, alors qu'elle s'élève à 50 fr. à Genève, à Neuchâtel et sur Vaud. Finalement,



il n'y a que la section valaisanne de la Croix-Rouge et **ujobit.com** qui offrent un service totalement gratuit. Mais, en optant pour ce dernier, on peut seulement poster une annonce et non pas consulter les offres, contrairement aux autres plateformes.

Globalement, le nombre de babysitters répertoriés est élevé, même s'il varie fortement d'un canton à l'autre. Dans les centres de la Croix-Rouge, on en dénombre pas moins de 690 à Fribourg, 33 à Genève,

315 dans le Jura, 191 à Neuchâtel, 612 dans le canton de Vaud et 915 en Valais! Sur ujobit.com, quelques 600 prétendants sont disponibles, dont la moitié dans le canton de Vaud (300). Idem sur baby-sitting.ch qui en compte environ 330, dont 134 sur sol vaudois.

FAIRE LE TRI

Compte tenu du grand nombre d'offres, les critères de recherche sont particulièrement importants. Sur baby-sitting.ch, les filtres sont

principalement d'ordre géographique, alors que, sur yoopies.ch, le tri peut être réalisé en fonction de la disponibilité du candidat, de son expérience, de son genre, de son niveau d'études ou de son âge. Babysitting24.ch a, lui aussi, un moteur de recherche performant qui permet d'affiner les requêtes.

FORMATION CROIX-ROUGE

Pour les parents, la compétence et l'expérience des candidats est souvent un point essentiel. Or, seules les sections de la Croix-Rouge forment les baby-sitters qu'elle propose. Les volontaires doivent ainsi suivre plusieurs leçons pour apprendre notamment les gestes fondamentaux et à repérer les dangers pour prévenir les accidents. Les autres plateformes n'ont, quant à elles, aucune exigence en la matière.

Et les tarifs de garde? A l'exception de baby-sitting.ch qui affiche les prix des prétendants, c'est bien souvent une affaire de négociation. Il n'y a que les sections cantonales de la Croix-Rouge qui imposent des «salaires» minimaux. Lesquels varient selon les cantons, les plages horaires et le nombre d'enfants.

Cinq solutions pour faire garder son enfant

	BABYSITTING24.CH	BABY-SITTING.CH	CROIX-ROUGE						UJOBIT.COM	YOOPIES.CH
Cantons romands	Tous	Tous	Fribourg	Genève	Jura	Neuchâtel	Vaud	Valais	Tous	Tous
Coût de l'inscription	> 1 mois: 40 fr. > 3 mois: 60 fr. > 12 mois: 90 fr.	> 1 mois: 25 fr. > 3 mois: 49 fr. > 6 mois: 69 fr. > 12 mois: 99 fr.	Libre	50 fr./an	30 fr./an	50 fr./an	50 fr./an	Gratuit	Gratuit	1 ^{re} prise de contact gratuite. Puis: > 1 mois: 49 fr. > 3 mois: 117 fr. > 1 an: 228 fr.
Possibilité de consulter la liste des candidats	Oui (gratuit)	Oui (gratuit)	Oui						Non	Non
Possibilité de poster une annonce	Oui	Oui	Non						Oui	Oui
Prix à l'heure (1 seul enfant)	Libre	Fixé par les candidats	8 fr. et 10 fr. jours fériés et dimanches	15 fr.	7 fr.	10 fr. et 12 fr. dès 18 ans	9 fr.	8 fr. et 7 fr. dès 20 h	Libre	Libre
Formation des baby-sitters garantie	Non	Non	Oui						Non	Non
Evaluation des baby-sitters	Non	Oui	Non						Non	Non

Il vous faut une bonne raison pour rejoindre la CSS? Nous en connaissons 1,2 million.

CONTEXTA



Des prestations solides font la différence.
Le numéro 1 de l'assurance de base
vous procure chaque jour, à vous comme
à 1,2 million de clients, des prestations
et un service de qualité supérieure.

Nous nous faisons un plaisir de vous
conseiller. **En tous points personnelle.**



Conseil dans 120 agences, par téléphone au 0844 277 277 ou sur www.css.ch

Marre de se faire (dé)marcher sur les pieds !

TÉLÉPHONIE Face au fléau du démarchage téléphonique, la prudence reste de rigueur, même si des embellies sont en vue. *Barbara Venditti*

Le démarchage téléphonique a pris une ampleur considérable, jusqu'à envahir même les téléphones portables. Si les moyens d'y échapper sont limités, il faut être prudent pour éviter de se faire piéger. Quelques pistes afin d'éviter les périls d'une jungle où la loi ne défend pas assez le consommateur.

QUI M'APPELLE?

Le téléphone sonne, avec un numéro qui semble provenir de Suisse, voire même de la région, pour inciter à répondre. Comme il est possible de relayer par un numéro local un appel qui provient de l'autre bout du monde, on ne peut guère savoir si c'est un appel régional ou s'il provient, en réalité, des antipodes. Et, vu les progrès techniques, il arrive fréquemment que de nombreux numéros soient composés simultanément et qu'aucun interlocuteur humain ne soit en ligne, ce qui est particulièrement agaçant.

ASTÉRISQUE: SOLUTION PEU EFFICACE

Il est possible de faire assortir ses coordonnées, dans les annuaires, d'un astérisque. Ce symbole indique un refus du démarchage téléphonique et met hors la loi la société qui passerait outre. Si, en théorie, ce système paraît séduisant, il est pratiquement inefficace. En effet, de nombreuses sociétés se moquent allégement de l'étoile, et sont prêtes à prendre le risque d'être dénoncées, sachant qu'elles ne risquent pas grand-chose.

A l'heure actuelle, il n'y a pas de moyens légaux efficaces pour prévenir les appels commerciaux.



Les autorités compétentes avouent d'ailleurs leur impuissance. Ce n'est donc pas demain ni après-demain que prendra fin le harcèlement que nous subissons tous aujourd'hui.

UN «OUI»

QUI PEUT COÛTER CHER

La loi n'impose pas de forme particulière pour la plupart des contrats. Ainsi, il est possible de conclure une vente ou de s'abonner à un service sans le moindre document écrit. Il en découle que si, au bout du fil, un consommateur accepte ce qui lui est proposé, la vente est valable. Une confirmation écrite n'est pas même obligatoire.

Pour s'assurer d'avoir la preuve de l'existence des contrats, la plupart des entreprises qui démarchent à distance enregistrent les conversations.

Dans tous les cas, il ne faut surtout rien accepter dans l'idée de se défaire d'un commercial insistant,

puisque'un accord donné oralement, même de guerre lasse, lie le client.

Pour éviter de se faire piéger, il est toujours possible de renoncer à répondre à des appels dont l'auteur est inconnu. Et si, malgré tout, un démarcheur est au bout du fil, le plus sûr est de mettre fin très rapidement à la conversation. Il suffit alors de manifester clairement un refus d'entrer avec un «non merci» ou «je ne suis pas intéressé» et de raccrocher.

DROIT DE RÉVOCATION

A l'heure actuelle, les contrats conclus par téléphone ne bénéficient pas encore d'un droit de révocation, contrairement à la situation du porte-à-porte. Cet état de fait est particulièrement insatisfaisant, car il n'est pas rare que le consommateur se fasse surprendre par un appel impromptu et qu'il accepte, oralement, un produit ou une prestation sans avoir le temps d'y réfléchir. Il serait par conséquent

logique de pouvoir bénéficier d'un délai pour peser la décision et faire machine arrière, sans frais.

La situation va vraisemblablement s'améliorer dans un proche avenir. En effet, le Parlement, après des années de tergiversations, envisage d'introduire un droit de révocation de 14 jours pour les contrats conclus par téléphone. Il sera alors possible, en cas de changement d'avis ou de doute sur le bien-fondé d'une acquisition, de renoncer.

Une telle solution permettra de rétablir l'équilibre en faveur du consommateur, pour autant que le dossier ne reste pas, une fois de plus, bloqué dans les méandres de la politique. Toujours est-il que, avant l'entrée en vigueur des modifications de la loi, probablement en janvier 2016, un contrat conclu par téléphone ne peut pas être annulé. La prudence au bout du fil reste donc pleinement de mise, jusqu'à ce que la loi change.

Gare à la fuite !

GOURDES On trouve de bons modèles pour une thune, à peine. Mais trois d'entre eux n'ont pas passé l'épreuve de l'étanchéité. *Andreas Schildknecht / vic*

Les plus courantes sont en aluminium, ou alors en plastique. Leur prix peut varier de 2 jusqu'à près de 30 fr. Objet iconique, pratique ou design, la gourde fait partie des accessoires indispensables aux adeptes des sports «outdoor» et du grand air. Pour tester leur robustesse, leur étanchéité, leur odeur et la présence éventuelle de substances nocives, nous avons confié seize modèles aux bons soins des experts d'un laboratoire spécialisé.

Commençons par un bon point: phthalates, bisphénol A et autres substances problématiques n'ont été décelés dans aucune des gourdes. La solidité, l'étanchéité et l'odeur, en revanche, sont très variables. Seuls trois des 16 articles ont été jugés «très bon»: la *Traveller* de Sigg tout d'abord, suivie par la *WM Bottle Tritan* de Nalgene et l'*Addison* de Contigo.

SOLIDITÉ UN PEU «JUSTE»

Le test de robustesse a posé rela-

tivement peu de problèmes. La *Traveller* de Sigg, en alu, a été cassée à la suite du lâcher de la pierre (*lire encadré «Les critères du test»*), mais il s'agissait essentiellement d'un défaut optique, qui n'entravait pas son fonctionnement. Les gourdes en alu ne sont pas pour autant à l'abri des chocs, car la couche de protection interne peut être endommagée lorsque l'enfoncement est trop important. Les boissons acides risquent alors d'abîmer l'aluminium et rendre la bouteille inutilisable.

Cinq modèles, tous en plastique, ont enregistré des dommages importants, notamment des fissures et des accrocs sur les parois latérales, le fond et le bouchon. Pour défendre le résultat moyen de la *Super Cincio* d'Elite, Migros explique que le bouchon de ce bidon, conçu pour le vélo, doit pouvoir s'ouvrir lorsque le récipient tombe, afin d'éviter de provoquer la chute des cyclistes circulant derrière le porteur! Le fa-

bricant de la Sponser, de son côté, déclare que les risques de dommages sur la fermeture sont connus, notamment en cas d'impact centré sur la tétine en caoutchouc. Mais en pratique, il indique n'avoir observé que peu de cas de rupture.

UNE SEULE VRAIMENT ÉTANCHE

A l'épreuve de l'étanchéité, seul le vainqueur du test n'a laissé filer aucune goutte. A l'inverse, cinq gourdes ont perdu, en 24 heures, bien plus que quelques gouttes. Si la *Viva* passe la rampe de justesse – selon le fabricant Sigg, son étanchéité était pourtant bonne dans ses propres tests –, les articles des marques Powerbar et Isostar écoperont de la moins bonne note, puisqu'ils ont laissé s'échapper près d'un centilitre de liquide.

ODEURS INDÉSIRABLES

La *Traveller* de Sigg s'adjuge également la meilleure note au test olfactif. Après l'avoir remplie



d'une boisson sportive à la saveur intense, un unique lavage a suffi pour faire disparaître pratiquement toute odeur. A l'inverse, près de la moitié des récipients testés ont montré des lacunes à ce sujet. La *Wave* de Squeasy a non seulement pris l'odeur de la boisson injectée, mais avait même, à l'état neuf, une forte odeur de vanille.

Le fabricant de la *CamelBak Eddy Bottle*, l'un des quatre modèles les moins bien notés pour ce critère, déclare ne pas avoir relevé, dans ses propres tests, d'odeur étrangère dans son produit. Celui de la *Wave* estime, lui, que sa



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

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



MARQUE	SIGG	NALGENE	CONTIGO	PROFEX	LAKEN	AVEX	CAMELBAK
Désignation	Traveller	WM Bottle Tritan	Addison	Polisport	Easy Twist	Autospout	Eddy Bottle
Acheté chez	SportXX ^(4, 5, 6, 7, 9)	Transa.ch ^(2, 10)	SportXX ⁽⁵⁾	Jumbo	Migros	Migros	Athleticum ^(7, 8)
Prix payé	24.80 fr.	14.90 fr.	29.90 fr.	4.95 fr.	17.80 fr.	19.80 fr.	21.90 fr.
Contenance	0,6 l	0,5 l	0,75 l	0,7 l	0,75 l	0,75 l	0,6 l
Lavable à la machine?	Lavage à la main recommandé	Oui	Oui, compartiment du haut	Oui, compartiment du haut	Lavage à la main recommandé	Oui	Oui, compartiment du haut
1. Solidité	40%⁽¹⁾	6.0	6.0	6.0	5.5	6.0	6.0
2. Etanchéité	40%⁽¹⁾	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5
3. Odeur	20%⁽¹⁾	5.0	4.5	4.0	5.0	4.0	4.0
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.7	5.6	5.5	5.4	5.4	5.4	5.4

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Site en allemand uniquement.

Aussi disponible chez: ⁽³⁾ Bächli; ⁽⁴⁾ Coop; ⁽⁵⁾ Galaxus.ch;



En détail

Les critères du test

Trois experts du Laboratoire de test et de certification SLG, en Allemagne, ont évalué les quatorze gourdes en plastique et les deux en aluminium, selon les critères suivants.

1. Solidité: 40%

Une bille d'acier (500 g, 5 cm de diamètre) a été lâchée d'une hauteur de 80 cm sur les gourdes vides, à trois reprises: une fois sur le flanc de la bouteille couchée, une fois sur le bouchon et une fois sur le fond. Les dommages lourds – trous, fissures – ont été sanctionnés par une pénalité de 0.5 point par lâcher. Pour les dégâts sans altération fonctionnelle, la déduction se monte à 0.25 point.

Ensuite, les récipients ont été placés dans un tambour rotatif pendant 200 tours. Tous les modèles s'en sont sortis sans dommage.

2. Etanchéité: 40%

Les bouteilles ont été remplies de 4 dl d'eau et stockées tête en bas pendant 24 heures, à température ambiante. Le laboratoire a ensuite mesuré la quantité d'eau manquante.

3. Odeur: 20%

Elle a été relevée à l'état neuf, puis après usage. Pour tester si les gourdes prennent l'odeur des liquides qu'elles contiennent, les experts les ont remplies avec une boisson isotonique pendant six heures, à 23° C. Elles ont ensuite été lavées à l'aide d'un produit vaisselle et l'odeur a été évaluée de nouveau.

L'analyse chimique n'a, de son côté, donné lieu à aucune pénalité, car ni hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), ni phthalates, ni Bisphénol A n'ont été détectés par le laboratoire. Une bonne nouvelle!



BLENDERBOTTLE	SPONSER	ELITE	SIGG	ZÉFAL	SISTEMA	POWERBAR	ISOSTAR	SQUEASY
Sportmixer	Bidon	Gourde Hygiène Super Cincio	Viva	Gourde	Wave Bottle	Bidon	Bidon	Wave
Coop 19.95 fr. 0,75 l	Athleticum ^[7, 8] 2.20 fr. 0,5 l	SportXX 9.90 fr. 0,75 l	Athleticum ^[3, 5, 7] 24.90 fr. 0,75 l	SportXX ^[5] 7.50 fr. 0,75 l	Migros 11.80 fr. 0,6 l	Athleticum ^[6] 2.50 fr. 0,5 l	Athleticum ^[6] 3.50 fr. 0,65 l	Transa.ch ^[2, 10] 9.90 fr. 0,3-0,7 l
Oui, compartiment du haut	Oui, compartiment du haut	Oui, compartiment du haut	Oui	Oui, compartiment du haut	Non	Oui, compartiment du haut	Oui, compartiment du haut	Oui
6.0	4.5	4.5	5.75	4.25	4.5	6.0	6.0	4.5
4.5	5.5	5.5	4.0	5.5	5.0	3.0	3.0	3.5
5.0	5.0	4.5	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	4.0
5.2	5.0	4.9	4.9	4.8	4.8	4.6	4.6	4.0

Dominique Schütz

VENDANGES DU 7 AU 19 SEPTEMBRE 2015

SIMPLE COMME UNE DÉGUSTATION.

DÉCOUVREZ L'UNIVERS DU VIN D'ALDI SUISSE.



PROFITEZ DÈS MAINTENANT DE
20 % DE RÉDUCTION SUR TOUS LES VINS DE DÉGUSTATION*

OROPERLA
Prosecco Superiore
Millesimato DOCG
11,5 % vol.
0,75 l

la bouteille
9.99



Heida du Valais AOC
12,8 % vol.
0,75 l

la bouteille
10.99



Pinot Noir Coteaux de Sierre AOC Valais
12,5 % vol.
0,75 l

la bouteille
6.95



SAN ZENONE
Brunello di Montalcino
14 % vol.
0,75 l

la bouteille
15.99



Vin rouge bio
Luzón Jumilla DOP
14 % vol.
0,75 l

la bouteille
5.99



Trouver une filiale proposant des dégustations près de chez vous sur:
www.vinoteca.aldi.ch

*À l'achat d'au moins 1 carton (6 bouteilles). Réduction possible uniquement dans les filiales proposant des dégustations. (10 – 12.09.15: Gebenstorf (AG), Reinach (AG), Berne, Murtenstrasse (BE), Gals (BE), Zollikofen (BE), Petit-Lancy (GE), Sarnen (OW), Westcenter St-Gall (SG), Küssnacht am Rigi (SZ), Locarno (TI), Bussigny (VD), Brigue-Glis (VS), Conthey (VS), Bachenbülach (ZH), Wagi-Shopping Schlieren (ZH) / 17 – 19.09.15: Oberentfelden (AG), Berne Brückenkopf (BE), Biel/Bienne (BE), Langenthal (BE), Ostermundigen (BE), Webergasse Bâle (BS), Düdingen (FR), Cham (ZG), Quartino (TI), Rue St-Martin Lausanne (VD), Martigny (VS), Sion (VS), Männedorf (ZH), Otelfingen (ZH), Winterthour Archhöfe (ZH))

Simple comme ALDI.





Les deux e-bikes fixés sur deux porte-vélos de toit ont mal fini. Sous l'impact d'un choc frontal à 50 km/h, l'un s'est littéralement envolé avec le support et l'autre s'est décroché.

Vol plané périlleux

VÉLOS ÉLECTRIQUES Ils sont trop lourds pour être transportés en voiture sur des porte-vélos de toit. Pour des raisons de sécurité, mieux vaut un dispositif fixé à l'arrière du véhicule.

Darko Cetovjevic / yng

Ils permettent de pédaler avec légèreté, mais ce sont de vrais poids lourds. En moyenne, un vélo électrique pèse 25 kg en raison de sa transmission, de sa batterie et de son châssis renforcé. Seul le bon vieux Condor, conçu en 1905 pour l'armée suisse, peut rivaliser sur la balance... Car les bicyclettes de tourisme actuels sont, au bas mot, une bonne dizaine de kilos plus légers.

Cette surcharge pondérale n'est pas sans poser des problèmes de sécurité lors du transport. En effet, les porte-vélos des voitures ne supportent que rarement une telle charge. La majorité des modèles que nous avons évalués, lors d'un test publié en 2009, toléraient un poids maximal de 15 kg, voire de 17 kg. Capacité qui reste, aujourd'hui encore, d'actualité.

ATTENTION LES DÉGÂTS!

Responsable du département des sinistres à Allianz Suisse, Jörg Zinsli connaît bien la problématique: «De nombreux automobilistes utilisent leur porte-vélo sans tenir compte du poids maximal à ne pas dépasser.» Il suffit alors qu'une situation les oblige à pilier sur les freins ou à tenter une manœuvre d'évitement pour que cette surcharge devienne carrément dangereuse. C'est particulièrement vrai lorsque le dispositif est fixé sur les barres de toit: les vélos électriques sont alors catapultés vers l'avant, comme l'a montré un test réalisé par le Centre technologique d'Allianz (AZT).

Dans un premier temps, les experts ont installé deux e-bikes de 24,5 kg sur deux porte-vélos dont la charge admissible était de 20 kg pour l'un et de 15 kg pour l'autre. Lors de la simulation d'un choc frontal à 50 km/h, le dispositif le plus faible n'est tout simplement pas parvenu à retenir le deux-roues. L'autre système n'a guère fait mieux, puisque le support de base s'est détaché du toit avec la bicyclette.

Lors du second test, trois e-bikes ont été montés sur un porte-vélo fixé au crochet d'attelage du véhicule. Les bécanes pesaient 26,8 kg alors que le dispositif était prévu pour des engins de 15 kg au maximum. La simulation d'une manœuvre d'évitement à 50 km/h a fait quelques dégâts aussi, la voiture s'étant sortie avec une bosse et un phare arrière brisé. Et, après un parcours composé de bosses, de nids de poule et d'une zone en terre, une fixation du support a lâché pour ne laisser qu'une sangle retenir les deux-roues.

À L'ARRIÈRE, C'EST MIEUX

Ces expériences démontrent que les porte-vélos fixés sur le crochet d'attelage sont plus adaptés au transport des e-bikes. Il faut néanmoins veiller à choisir un modèle qui supporte une charge suffisante. Les fabricants l'ont d'ailleurs bien compris en proposant des systèmes spécialement conçus pour des deux-roues pesant jusqu'à 30 kg.

Astuces

Transporter son vélo en toute sécurité

Voici quelques conseils – donnés par le TCS notamment – pour minimiser les risques d'accidents et d'ennuis.

CONSEILS GÉNÉRAUX

- Respecter les consignes du mode d'emploi (vitesse maximale, etc.).
- Dégonfler légèrement les roues des vélos si le rail est trop étroit.
- Retirer des bicyclettes toutes les pièces (gourde, pompe, etc.) qui pourraient se décrocher.
- Garder à l'esprit que le comportement et les dimensions du véhicule (longueur, largeur et hauteur) ne sont plus les mêmes avec un tel dispositif.
- Avant de démarrer, vérifier que le système d'éclairage du porte-vélo est opérationnel et que la plaque minéralogique est bien visible.
- Après 50 km de route, contrôler le serrage des boulons et des sangles.
- Attacher les vélos avec un cadenas solide pour prévenir les vols.

PORTE-VÉLO DE TOIT

- Chaque véhicule a une charge maximale autorisée sur son toit qui est inscrite au chiffre 55 du permis de circulation. Le poids du porte-vélo additionné à celui des deux-roues ne doit pas dépasser cette limite.
- Poser le porte-vélo sur des supports de base bien stables.
- Il est toujours préférable d'être deux pour hisser les deux-roues sur le toit. Cela limite le risque de blessures et d'endommagement de la carrosserie.

PORTE-VÉLO

AU CROCHET D'ATTELAGE

- Respecter la charge maximale admise par le crochet d'attelage.
- Vérifier que celui-ci est propre et exempt de graisse.
- Les vélos ne doivent pas dépasser de plus de 20 cm la largeur du véhicule de chaque côté. Et la largeur totale du convoi ne doit pas excéder deux mètres.

NOS GUIDES

SIMPLES,
CLAIRS ET
PRATIQUES

JE COMMANDE LES GUIDES SUIVANTS

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

Frais d'envoi inclus, sous réserve de modification.

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

ABONNEMENT

Je m'abonne à *Bon à Savoir* pour:

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

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

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

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



A commander
également sur
bonasavoir.ch
→ boutique

Mon adresse

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

N° de client

N° de téléphone

Date

Signature

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

**CONSEIL
JURIDIQUE
GRATUIT**


Martine Drouet

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

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

PAR TÉLÉPHONE
021 310 18 20

PAR ÉCRIT

Bon à Savoir
Service juridique
CP 150
1001 Lausanne

EN LIGNE
Formulaires sur
www.bonasavoir.ch
→ Vos droits

Joindre copie
des pièces
utiles.



Pas trop tard ou pas trop tôt ?

BAIL «J'ai sollicité une baisse de loyer. Le bailleur me répond que mon contrat n'arrive à échéance qu'à la mi-2016 et me prie de reformuler ma demande à la fin de cette année. Qu'en est-il?»

Il est tout à fait possible de faire une demande de baisse pour une échéance lointaine, même distante de plus d'un an. En théorie, le bailleur est censé y donner suite avec les paramètres du jour. Il ne peut pas s'opposer au seul motif que la demande serait prématurée.

S'il essaie de temporiser, sa position doit juridiquement être traitée comme un refus pur et simple d'entrer en matière. Le locataire a donc la possibilité d'ouvrir une action en Commission de conciliation dans un délai de 30 jours dès réception de la réponse négative. A condition d'avoir exigé que la diminution de loyer soit immédiatement confirmée pour le prochain terme de son bail.

Il faut néanmoins être conscient que l'ouverture d'une action en conciliation est une démarche contraignante. Bien que gratuite, cette procédure implique un respect des délais, la constitution d'un dossier et la tenue d'une audience. Et, au bout du compte, rien ne garantit que le bailleur ne refuse pas une seconde fois, pour d'autres motifs, et que des démarches juridiques s'avèrent incontournables.



C'est pour cela que le locataire a également le choix de patienter. S'il choisit cette option, il ne perd pas ses droits et doit simplement reformuler sa requête un peu plus tard par le biais d'un nouveau courrier. Il devra alors prendre garde à ne pas oublier d'écrire de nouveau ou de ne pas rater le préavis. Il n'est en effet pas exclu que le propriétaire réponde favorablement la deuxième fois.

Notons encore que, si une diminution de loyer est tout de même accordée pour une date éloignée dans le temps, il n'est pas exclu qu'une nouvelle baisse du taux hypothécaire soit annoncée après coup. Dans ce cas, il est possible de refaire une demande fondée sur cette nouvelle donne pour la même échéance, pour autant que le préavis fixé dans le bail soit respecté.

Barbara Venditti

Cher coup de cœur...

ACHATS «Lors d'une foire, nous avons craqué pour un jacuzzi et avons immédiatement signé le contrat. Ce n'est qu'à notre retour à la maison que nous avons réalisé la folie d'un tel achat. Nous sommes retournés le lendemain au comptoir pour annuler, mais le vendeur n'a rien voulu savoir. Ne bénéficie-t-on pas de sept jours de réflexion?»

Hélas, il n'est pas possible de revenir en arrière! Il existe certes un droit de révocation dans les sept jours, ancré aux articles 40a et suivants du Code des obligations. Mais cette possibilité concerne uniquement le démarchage à domicile. Qui

plus est, les contrats conclus sur un lieu de foire ou un comptoir en sont expressément exclus.

Ainsi, à moins que le vendeur n'ait de son propre chef prévu une possibilité de rétractation pour l'acheteur dans un certain délai, la vente est ferme et ne peut, en

principe, plus être annulée après avoir été conclue.

Reste encore l'alternative de révoquer le crédit, s'il s'agit d'un contrat de crédit à la consommation, tel qu'une vente par acomptes ou un leasing, ce qui est parfois le cas pour les gros achats.

Toutefois, seul l'octroi du crédit sera annulé, mais l'acte d'achat en tant que tel subsistera. A moins, bien entendu, qu'il n'ait été initialement prévu que la vente dépendrait de l'octroi du crédit.

Kim Vallon



Une lotion donne la leçon aux autres

GELS NETTOYANTS La grande majorité des produits ne contient pas de substances problématiques. Mais un seul a été jugé « très bon » par les experts. *Alexandra Uster / bu*

Les dermatologues recommandent de se laver quotidiennement le visage avec un nettoyant doux. Cela, afin de débarrasser la peau des impuretés et des polluants. Pour connaître l'efficacité des gels, nous en avons confié douze à un laboratoire spécialisé. Qui a évalué leur capacité à venir à bout d'un fard à paupières fon-

cé et d'un fond de teint liquide. Les spécialistes ont également analysé leur composition pour savoir s'ils étaient recommandés pour les peaux sensibles (*lire encadré*).

Le gagnant du test est issu de la marque Vichy. Son pouvoir nettoyant est de loin le meilleur. Son seul point faible, c'est son pH élevé (7.4), sachant que la



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

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



MARQUE	VICHY	LOUIS WIDMER	NATURALINE	CLINIQUE	OMBIA COSMETICS
Désignation	Gel frais nettoyant	Gel nettoyant visage	Gel lavant	Savon visage liquide doux	Gel nettoyant doux sans savon
Acheté chez	Commerce spécialisé ⁽⁵⁾	Commerce spécialisé ⁽⁵⁾	Coop	Commerce spécialisé ⁽⁶⁾	Aldi
Prix payé	22 fr.	17.50 fr.	7.75 fr.	35 fr.	2.49 fr.
Prix aux 100 ml	11 fr.	14 fr.	5.17 fr.	17.50 fr.	1 fr.
Pouvoir nettoyant					
→ Fond de teint liquide 50% ⁽¹⁾	6.0	5.0	5.0	5.0	4.8
→ Fard à paupières foncé 50% ⁽¹⁾	5.5	5.5	5.5	5.0	4.5
Note moyenne	5.8	5.3	5.3	5.0	4.7
Pénalités					
→ Parabènes ⁽²⁾	–	–	–	–	–
→ Parfums allergènes ⁽³⁾	–	–	0.1	–	–
→ pH pas neutre pour la peau ⁽⁴⁾	0.2	–	–	–	–
NOTE FINALE ET APPRÉCIATION	5.6	5.3	5.2	5.0	4.7

Si la note est identique, classement selon le prix.
⁽⁴⁾ Déduction de 0.2 point lorsque le pH est supérieur à 5,8.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.
⁽⁵⁾ Egalement disponible chez: ⁽⁶⁾ Manor; ⁽⁷⁾ Globus; ⁽⁸⁾ Migros; ⁽⁹⁾ Volg.

⁽²⁾ Déduction de 0.2 point pour les traces de parabène.
⁽³⁾ Déduction de 0.1 point par parfum.

⁽³⁾ Déduction de 0.1 point par parfum.

peau tolère mieux des valeurs qui oscillent entre 4.1 et 5.8. Mais, selon Martin Kägi, médecin spécialiste en dermatologie, le pH n'est cependant qu'un des nombreux critères pour juger la bonne compatibilité d'un gel avec la peau. Le genre d'agents lavants appelés «tensioactifs» – choisi par les fabricants joue aussi un rôle, notamment.

BONS, MAIS CHERS

Les lotions des marques Louis Widmer et Clinique ont toutes les deux un bon pouvoir nettoyant. Mais leur prix est particulièrement élevé: 14 fr./100 ml pour le premier et 17.50 fr./100 ml pour le second. Les articles les moins chers du test, achetés chez Aldi, Lidl et Landi se classent au milieu du peloton. Ils ne contiennent pas de substances nocives, mais ils sont moins efficaces. D'après le Dr Martin Kägi, le défi pour les fabricants est de développer des produits qui nettoient bien la peau sans pour autant l'agresser.

Le Coop Naturaline offre sans aucun doute le meilleur rapport qualité-prix, puisqu'il se place 3^e

et ne coûte que 5.17 fr./100 ml. A l'opposé, la lotion de La Roche-Posay est parmi les plus coûteuses pour des performances modestes. La marque nous a d'ailleurs indiqué qu'il ne sera bientôt plus vendu en Suisse.

NIVEA À LA PEINE

En dépit de son efficacité, le gel de Nivea plonge à la dernière place du test. C'est que le laboratoire y a décelé quatre fragrances faiblement allergènes à une concentration qui dépasse 100 mg/kilo, ainsi que du méthylparabène et de l'éthylparabène. Le pH était également élevé, ce que le fabricant justifie pour des motifs de texture.

En réaction à l'avant-dernier rang obtenu par le pHbalance, Migros écrit que les consommateurs utilisent souvent d'autres produits spécifiques pour se démaquiller. Et que, avec un tel gel, il convient de se laver plus longtemps pour parvenir à ses fins.

 **BONUS WEB** Retrouvez nos conseils pour bien nettoyer chaque type de peau sur bonasavoir.ch



En détail

Les critères du test

Pouvoir nettoyant

Pour étudier les performances des différents gels, les experts du laboratoire ont appliqué du fard à paupières foncé ainsi que du fond de teint liquide sur l'avant-bras de dix volontaires. Ils ont ensuite tenté de nettoyer la peau avec 16 microlitres de chacun des produits. Par spectrophotométrie, le laboratoire a comparé la couleur de la peau avant d'appliquer le maquillage et après le nettoyage.

Parfums allergènes

26 substances avec un potentiel accru d'allergie doivent être déclarées sur l'étiquette si la concentration atteint 100 mg/kg. Elles sont divisées en quatre catégories, les classes A et B regroupant les plus allergènes.

Conservateurs

Pour limiter l'apparition de moisissures et de bactéries, les fabricants ajoutent des conservateurs aux cosmétiques. Plusieurs de ces composants – dont les parabènes – sont considérés comme problématiques pour la santé.

Cashmeran, muscs nitrés et muscs polycycliques

Utilisées pour parfumer les produits cosmétiques, ces substances artificielles peuvent être un risque pour la santé. Les muscs en question sont soupçonnés d'être allergènes et le cashmeran peut irriter la peau. Aucun des produits testés n'en contenait.



BEAUTÉ SUISSE	LA ROCHE-POSAY	CIEN	I AM	LAVERA	pH BALANCE	NIVEA
Gel nettoyant rafraîchissant	Gel démaquillant physiologique	Gel nettoyant doux	Gel nettoyant rafraîchissant	Gel nettoyant	Gel lavant	Gel nettoyant rafraîchissant
Landi	Commerce spécialisés	Lidl	Migros	Coop	Migros	Coop (5, 6, 7, 8)
2.40 fr.	22.35 fr.	2.49 fr.	5.70 fr.	7.50 fr.	5 fr.	7 fr.
3.20 fr.	11.18 fr.	1.66 fr.	3.80 fr.	6 fr.	3.33 fr.	4.67 fr.
4.8	4.8	5.0	4.3	4.3	4.0	5.0
4.3	4.3	4.0	4.3	4.3	4.0	4.5
4.6	4.6	4.5	4.3	4.3	4.0	4.8
–	–	–	–	–	–	0.2
–	–	–	–	0.1	–	0.4
–	–	–	–	–	–	0.2
4.6	4.6	4.5	4.3	4.2	4.0	4.0

Dominique Schütz

Coop mauvais joueur

OFFRE Le grand distributeur a fait miroiter des bons pour des jeux de société à ses clients. La demande n'a pas été satisfaite. *Yves-Noël Grin*

Ce n'est pas grâce à Coop que beaucoup d'enfants auront trouvé le trajet des vacances moins long. C'est pourtant ce que le géant orange semblait promettre en lançant une action du 8 juin au 11 juillet. Sous l'égide de son programme Hello Family, Coop entendait récompenser tout achat de 50 fr. en offrant un bon de réduction de 50% pour l'un des six jeux de voyage suivants: Puissance 4, Monopoly, Cluedo, Twister, Qui est-ce? et Trivial Pursuit. Mieux encore: en dépensant 100 fr., l'accès à l'un de ces classiques était censé être gratuit.

ÇA TOURNE COURT!

Le 12 juin, Natalie Mégevand s'imaginait repartir avec deux jeux après avoir dépensé 215.10 fr. au Centre Coop de la Maladière à Neuchâtel.

Comme rien de tel ne lui est proposé à la caisse, elle se rend au Service clients qui l'informe que les jeux sont épuisés. A force d'insistance, notre lectrice de Cornaux (NE) finit par obtenir un seul bon. Le personnel lui conseille alors de tenter sa chance dans un autre magasin Coop. Le 20 juin à la succursale de St-Blaise (NE), même échec à la clé: plus de jeux, plus de bons!

Cette rupture de stock est d'autant plus agaçante qu'elle est survenue quelques jours seulement après le lancement de l'opération, alors que les bons devaient être utilisables jusqu'au 25 juillet. «Nous avons commandé plus de 350 000 jeux pour cette action. Mais la demande était beaucoup plus grande que l'offre», commente Ramón Gander, porte-parole de Coop. L'enseigne s'est alors contentée d'informer ses clients du

problème. Mais ce n'est pas pour autant qu'elle a commandé d'autres jeux pour satisfaire celles et ceux qui avaient des bons encore valables.

Selon la loi sur la concurrence déloyale (LCD), le fait de proposer des biens ou des services, alors qu'ils sont manifestement en insuffisance, s'apparente à une pratique commerciale douteuse. Mais il est souvent difficile de pouvoir démontrer qu'il s'agit d'une tromperie délibérée. D'autant que, à l'instar de Coop, les commerces peuvent partiellement se protéger en indiquant que l'offre est «valable dans les limites des stocks disponibles». Toutefois, on ne peut qu'encourager les consommateurs à dénoncer de tels cas au Seco en remplissant le formulaire disponible sur notre site internet bonasavoir.ch → Services → Alertes conso.

Quel est l'intérêt nutritionnel du pourpier?



Cette petite plante, appréciée pour son goût frais et acidulé, est également bien notée parmi les nutritionnistes. En effet, c'est l'un des ingrédients du fameux régime crétois, réputé pour son action protectrice face aux maladies cardiovasculaires. C'est dire si ses atouts nutritionnels sont remarquables. Le pourpier est riche en vitamine C. Avec 22 mg pour 100 g de salade, il fait aussi bien que la nectarine ou la framboise, par exemple, et presque deux fois mieux qu'une salade verte. Il est également bien pourvu en minéraux (potassium, magnésium, fer) et en antioxydants – comme le carotène – qui permettent de lutter contre le vieillissement. Et même si cette petite feuille contient peu de graisse (0,2%), elle renferme étonnamment des oméga 3.

Le pourpier se décline en deux variétés: le vert, doté de fines feuilles, et le doré, aux feuilles plus charnues. Sa saison s'étale de juin à octobre, c'est donc le moment d'en profiter. Si cette plante se consomme communément crue en salade, elle est aussi délicieuse cuite: comme les jeunes pousses d'épinard, on peut la saisir à la poêle ou l'intégrer à un potage. Plus original, le pourpier doré peut se préparer au vinaigre comme des capres.

Doris Favre



Natalie et Michel Mégevand, ainsi que leurs filles Elodie et Ludivine, n'ont pas perdu le sourire malgré leur déception. *José Crespo*

Le colorant caramel est-il un produit naturel?



L'appellation «colorant caramel» regroupe en réalité quatre additifs: E150a, E150b, E150c et E150d. Obtenu par le chauffage du sucre, le premier est le seul à avoir une origine naturelle. On ne peut pas en dire de même des trois autres qui sont fabriqués artificiellement avec du soufre (E150b), de l'ammoniac (E150c) ou du sulfite d'ammonium (E150d). Or, des études menées sur des rats et des souris ont montré que les deux derniers pouvaient être cancérogènes.

Le E150c se trouve notamment dans le Ricard et certaines bières (Kronenbourg, Panaché Bilz), des bouillons de bœuf (Bon Chef de Migros et de Maggi), des sauces à rôti liées (Knorr), diverses sauces asiatiques (Blue Dragon) et des céréales pour enfants (Kellogg's Honey Pops, Kellogg's Tresor Milk Choco, Nestlé Lion caramel chocolat). Cette liste n'est évidemment pas exhaustive.

Le E150d est utilisé dans les colas et le ginger ale ainsi que dans de nombreux vinaigres «balsamiques». A la suite de ces études, Coca et Pepsi ont réduit fortement sa teneur aux USA, mais pas en Europe (Suisse comprise), car nos législations sont plus souples qu'outre-Atlantique.

On est donc à mille lieues du caramel de grand-mère. Et, si la controverse subsiste sur la dose admissible du composé cancérogène de ces colorants, mieux vaut en limiter la consommation au maximum.

df

Devenir un as de la recherche sur le net

INTERNET Il n'y a pas qu'une seule et unique manière de faire des recherches sur le net. Voici quelques astuces de base pour être plus efficace.

Chantal Guyon

En Suisse, comme dans pratiquement tout le reste du monde d'ailleurs, Google est de loin le moteur de recherche le plus utilisé en se taillant 95% du marché. Or, si le net fournit une masse d'informations colossale, il peut aussi être fastidieux d'arriver à ses fins. Car, contrairement aux apparences, Google n'est pas devin et la saisie intuitive de quelques mots-clés ne suffit pas. Nous vous proposons donc onze solutions simples pour affiner vos résultats.

LES CARACTÈRES SPÉCIAUX

→ «» **Les guillemets** sont les plus connus. Ils permettent de rechercher une séquence de mots ou une expression.

Exemple: «poule au pot» ne présentera que les pages où les termes apparaissent dans cet ordre précis. Attention à n'utiliser ce caractère que lorsqu'on recherche une expression ou un mot précis. Dans le cas contraire, on risque de passer à côté de résultats utiles.

→ * **L'astérisque** fait office de substitut lorsqu'on ne connaît pas un terme ou qu'on en n'est pas sûr.

Exemple: "qui vole * vole *" suffira ainsi à retrouver l'expression «qui vole un œuf, vole un bœuf».

→ - **Le tiret** est employé pour exclure un terme ou un site internet en particulier. Ce symbole s'avère très utile pour les homonymes.

Exemple: avec *vitesse jaguar -voiture*, la recherche se concentrera principalement sur la vitesse de l'animal et non sur celle des modèles de la marque automobile.



Astuce

Retrouver ses photos

Les images circulent parfois à notre insu sur le web. Pour savoir si les vôtres ont été pillées par une autre personne ou un autre site, rendez-vous sur Google Images. Cliquez ensuite sur l'icône représentant un appareil photo, à droite dans le champ de recherche et téléchargez votre cliché. Le moteur de recherche sortira tous les résultats correspondants.

Cet outil est également fort précieux si vous souhaitez retrouver le nom d'un monument que vous avez immortalisé. Si Google reconnaît ce qu'il y a sur l'image, il vous orientera sur des sites consacrés à ce monument.

→ .. Placer **deux points** sans espace entre deux nombres pour obtenir toutes les valeurs de la plage spécifiée
Exemple: *smartphone 200..500 francs* listera les téléphones compris dans cette fourchette de prix.

LES OPÉRATEURS BOOLÉENS

Attention: les caractères doivent toujours être saisis en majuscules sous peine d'être considérés comme de simple mot et non pas comme un opérateur de recherche.

→ Le **AND** est employé lorsqu'on souhaite limiter les résultats. Seuls les documents contenant tous les termes recherchés s'afficheront.

Exemple: *assurance AND maladie AND démarchage* renverra tous les résultats contenant ces trois mots.

→ Le **OR**, lui, permet au contraire d'élargir le champ d'investigation en recherchant un terme ou un autre.

Exemple: *pomme OR poire* donnera les pages qui contiennent l'un des deux mots ou les deux.

LES OPÉRATEURS AVANÇÉS

→ La commande **site:** permet de limiter la recherche à une adresse internet en particulier.

Exemple: *assurance maladie site:bonasavoir.ch* va retrouver tous les articles traitant du sujet sur notre site internet. Pour visualiser l'ensemble des pages indexées, il suffit de ne pas indiquer de mot-clé dans la requête.

→ L'opérateur **filetype:** limite la recherche à une extension fichier en particulier. Il peut s'agir, d'un document Excel (xls), Powerpoint (ppt), Word (doc), etc.

Exemple: *«terres rares» Chine filetype:pdf* permet de retrouver des documents PDF traitant de la thématique des terres rares et de la Chine.

→ La commande **allintext:** recherche un mot uniquement dans le corps du texte en excluant le titre de la page.

→ L'opérateur **related:** est très utile pour trouver des pages similaires à une adresse web spécifique.

Exemple: *related:bonasavoir.ch* renvoie aux sites de médias semblables.

→ La commande **info:** permet de savoir si la page recherchée est connue de Google.

Exemple: *info:www.bonasavoir.ch* affichera la dernière version enregistrée par Google (version en cache), les autres pages qui pointent sur l'adresse recherchée ou encore des pages similaires.

Elections: votez conso !

CONSEIL NATIONAL

Le Parlement qui sortira des urnes le 18 octobre prochain déterminera la politique des quatre ans à venir. C'est un enjeu de taille pour la défense des consommateurs qui a peu compté pendant la législature écoulée.

Claire Houriet Rime

Les Suisses sont-ils masochistes? En 2011, ils ont élus un Parlement qui a refusé, en septembre 2014, de les autoriser à révoquer un achat passé sur internet dans un délai donné. Et ce n'est pas tout: pendant la dernière législature nos élus ont régulièrement fait fi de la défense des consommateurs.

Le 1er mai, le Parti socialiste (PS) a obtenu 17 prises de position, dont 12 pour la cause des consommateurs. Le parti libéral-radical (LPR) a obtenu 10 prises de position, dont 7 pour les consommateurs. Les Verts (EGL) ont obtenu 10 prises de position, dont 7 pour les consommateurs. Le parti démocratique suisse (PDS) a obtenu 9 prises de position, dont 6 pour les consommateurs. Le parti communiste suisse (PCS) a obtenu 8 prises de position, dont 6 pour les consommateurs. Le parti nationaliste suisse (NPD) a obtenu 7 prises de position, dont 5 pour les consommateurs. Le parti populaire suisse (PPS) a obtenu 6 prises de position, dont 4 pour les consommateurs. Le parti réformiste suisse (PRS) a obtenu 5 prises de position, dont 3 pour les consommateurs. Le parti démocratique chrétien (PDC) a obtenu 4 prises de position, dont 3 pour les consommateurs. Le parti républicain suisse (PRS) a obtenu 3 prises de position, dont 2 pour les consommateurs. Le parti social-démocrate (SP) a obtenu 3 prises de position, dont 2 pour les consommateurs. Le parti libéral (PL) a obtenu 2 prises de position, dont 1 pour les consommateurs. Le parti libéral-démocrate (PLD) a obtenu 1 prise de position, dont 1 pour les consommateurs.

Pour en savoir davantage, nous avons recensé 22 scrutins portant sur cet enjeu (*lire encadré ci-contre*). Nous avons limité cette analyse au Conseil national, car le vote électronique a été introduit au Conseil des Etats en 2014 seulement. Et nous nous sommes uniquement intéressés aux parlementaires qui sont candidats à leur propre succession, cet automne. Du démarchage téléphonique au

prix des billets de train, en passant par les tarifs du roaming, le verdict est sans appel: au moment du vote, plus le curseur se déplace vers la gauche de l'échiquier, plus les intérêts des consommateurs prennent.

«CONSOPHILES» À GAUCHE

Roger Nordmann (PS/VD) arrive ainsi en tête de notre classement avec 19 votes favorables aux consommateurs sur 22. Il est talonné par ses collègues de parti Matthias Aebischer (BE), Evi Allemann (BE), Alexander Tschäppät (BE), Valérie Piller Carrard (FR), Jean-François Steiert (FR), Jacques-André Maire (NE) et Cesla Amarelle (VD) qui totalisent 18 prises de position «consophiles». Socialistes encore, Pierre-Alain Frizez (JU), Manuel Tornare (GE) et Jean-Christophe Schwaab (VD) ont défendu le chaland à 17 reprises, de même que le Vert Christian van Singer (VD).

«La liberté économique ne doit pas être le prétexte pour tordre les consommatrices et les consommateurs. Et rien ne m'agace plus que les rentes de situation», déclare Roger Nordmann. «Le Parti socialiste place les intérêts des consommateurs, des assurés et des clients en tête de ses priorités économiques, renchérit son président Christian Levrat. En renforçant le pouvoir d'achat, on

renforce la demande et, par là, les emplois et les salaires.»

A l'opposé, l'UDC rejette quasiment systématiquement toute mesure visant à soulager le porte-monnaie du consommateur. Céline Amaudruz (GE), Jean-Pierre Grin et Guy Parmelin (VD) l'ont ainsi prouvé à 18 reprises. Dans les mêmes travées, les Bernois Adrian Ams tutz, Nadja Pieren et Albert Rösti alignent 17 votes «anticonso», à égalité avec le démocrate chrétien jurassien, Jean-Paul Gschwind.

CONTRE LA BUREAUCRATIE

«L'important à mes yeux est de limiter les interventions de l'Etat et la bureaucratie, explique Nadja Pieren (UDC). «Je donne la priorité à une économie forte qui bénéficie également aux consommateurs», conclut la Bernoise. Traditionnellement libéraux, les parlementaires radicaux et ceux du Parti bourgeois-démocrate privilégient également une liberté de commerce sans entraves qui, à leurs yeux, profite indirectement aux chalands. A ceux-ci de se montrer suffisamment «responsables». «Notre parti respecte la responsabilité individuelle et ne veut pas mettre les consommateurs sous tutelle», explique Martin Landolt, président du PBD. Un corset bureaucratique affaiblirait la compétitivité des entreprises.»

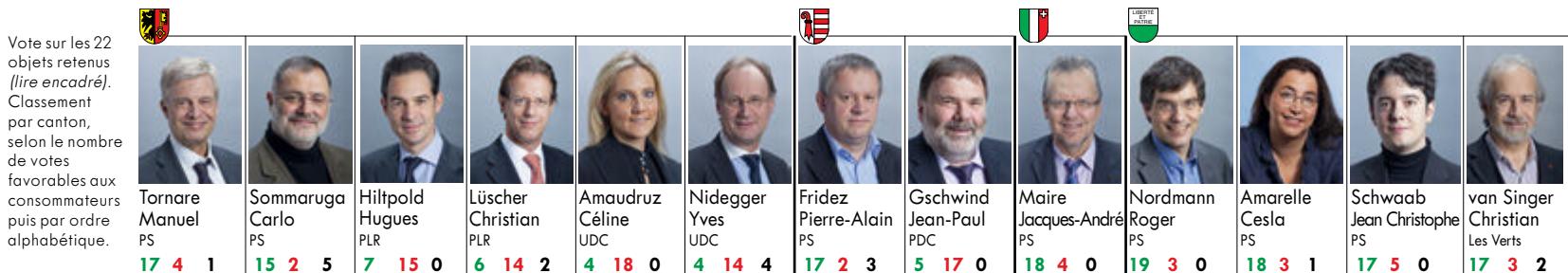
The image captures the interior of the National Assembly of Brazil, specifically the Plenary Chamber. The space is grand and neoclassical, featuring large wooden benches arranged in a semi-circle. Above the benches, two levels of galleries are visible, supported by white marble columns. The galleries are adorned with red velvet curtains and white statues. The walls are decorated with gold-colored moldings and framed paintings. The ceiling is high and vaulted, with a circular opening. The overall atmosphere is one of historical significance and formal government architecture.

Marguerite Duryeat

Le PDC, quant à lui, défend sa place au centre du terrain, tel le Vaudois Jacques Neyrinck qui a voté neuf fois d'un côté et... neuf fois de l'autre. «Le PDC s'engage pour des conditions-cadres favorables aux consommateurs, mais doit faire certains compromis», explique son président. Christophe Darbellay donne l'exemple du droit de révocation pour les achats en ligne. «La divergence entre les deux Chambres du Parlement à ce propos a mis l'ensemble du projet en danger, raison pour laquelle il a fallu y renoncer. Sans cela, le renforcement de la protection du consommateur contre les abus du démarchage téléphonique n'aurait tout simplement pas vu le jour.»

Quel sera l'équilibre des forces qui sortiront des urnes le 18 octobre? Aux «consomélecteurs» d'en décider!

Classement conso des conseillers nationaux candidats à leur succession



En détail

Les enjeux conso de la législature

Comment nos élus sous la Coupole fédérale défendent-ils les consommateurs? Réponse avec l'analyse des votes des 53 conseillers nationaux romands qui se représentent cet automne. Le tableau ci-dessous établit le palmarès pour les 22 objets suivants.

Résultats détaillés sur bonasavoir.ch

1. Tarifs de roaming. Faut-il plafonner le prix des SMS et des appels à l'étranger?

2. Billets de train. Faut-il enlever à Monsieur Prix la compétence d'intervenir lors de la fixation des prix pour les transports publics?

3. Service universel. L'accès au service public (approvisionnement en eau et en électricité, transport des personnes et des marchandises, santé, télécommunications ou formation) pour l'ensemble de la population doit-il figurer dans la Constitution?

4. Salaires des cadres. Faut-il limiter les salaires des dirigeants des entreprises publiques à hauteur de ceux des conseillers fédéraux?

5. Salaires en euros. Faut-il, pour lutter contre le dumping des salaires, interdire les rétributions en euros en Suisse?

6. Droit de révocation. Les consommateurs devraient-ils, dans un certain délai, pouvoir révoquer un contrat d'achat passé sur internet?

7. Prolongation de garantie. Faut-il porter à deux ans la durée de la garantie pour un article?

8. Protection des assurés. La loi sur le contrat d'assurance (LCA) est largement lacunaire en matière de protection des assurés. Faut-il la réviser complètement pour y remédier, plutôt que d'y

apporter des retouches ponctuelles?

9. Caisses maladie. Dans un souci de transparence et pour protéger les assurés, faut-il soumettre les grands groupes d'assurance à la surveillance de la Confédération?

10. Assurance maladie. L'Office fédéral de la santé publique devrait-il développer un comparateur des primes de l'assurance maladie indépendant et gratuit?

11. Démarchage. Faut-il interdire le démarchage téléphonique aux assureurs maladie?

12. Pharmacies en ligne. Faut-il mettre des obstacles à l'achat de médicaments en ligne, souvent nettement plus avantageux?

13. Rentes LPP. Faut-il enlever au Parlement et au peuple la compétence de se prononcer sur les rentes de 2^e pilier?

14. Retrait du 2^e pilier. Faut-il limiter le choix des assurés des caisses de pension entre la rente et le retrait du capital de prévoyance?

15. Cassis de Dijon. Les denrées alimentaires autorisées en Europe doivent-elles l'être aussi en Suisse?

16. Ilot de cherté. Faut-il modifier la loi sur les cartels pour lutter contre les prix surfaits en Suisse?

17. Viandes préparées. Faut-il augmenter les droits de douane sur la

viande assaisonnée pour privilégier les préparations suisses?

18. Tourisme d'achat. Faut-il limiter davantage l'importation de viande pour les privés?

19. Farines animales. Faut-il revenir sur l'interdiction des déchets d'abattage dans l'affourrage qui avait été décidée à la suite de l'épidémie de la vache folle?

20. Etiquettes. Faut-il préciser l'indication des matières premières sur les emballages de denrées alimentaires, à la suite du scandale de la viande de cheval dans les lasagnes?

21. Protection des consommateurs. Le Conseil fédéral devrait-il élaborer un rapport comparant la situation dans ce domaine entre la Suisse et l'UE?

22. Droits étendus. Faut-il renforcer les droits des organisations de défense des consommateurs dans le cadre de la loi sur les cartels? gs / chr



Rega design: i



Arna (31)

	Pierren Nadja UDC	5 17 0		Rösti Albert UDC	5 17 0		von Siebenthal Erich UDC	5 15 2		Aebi Andreas UDC	4 15 3		Amstutz Adrian UDC	4 17 1		Grunder Hans PBD	3 15 4		Hess Lorenz PBD	3 15 4		Gasche Urs PBD	1 13 8		Piller Carrard Valérie PS	18 4 0		Steiert Jean-François PS	18 3 1		de Buman Dominique PDC	10 12 0		Bulliard-Marbach Christine PLR	7 14 1		Bourgeois Jacques PLR	5 14 3		Rime Jean-François UDC	5 15 2
--	--------------------------	---------------	--	-------------------------	---------------	--	---------------------------------	---------------	--	-------------------------	---------------	--	---------------------------	---------------	--	-------------------------	---------------	--	------------------------	---------------	--	-----------------------	---------------	--	----------------------------------	---------------	--	---------------------------------	---------------	--	-------------------------------	----------------	--	---------------------------------------	---------------	--	------------------------------	---------------	--	-------------------------------	---------------

	Marra Ada PS	16 4 2		Thorens Goumaz Adèle Les Verts	13 3 6		Moret Isabelle PLR	9 10 3		Neirynck Jacques PDC	9 9 4		Chevalley Isabelle PVL	8 11 3		Derder Fathi PLR	6 15 1		François Olivier PLR	4 14 4		Grin Jean-Pierre UDC	4 18 0		Parmelin Guy UDC	4 18 0		Feller Olivier PLR	3 15 4		Reynard Mathias PS	15 4 3		Amherd Viola PDC	8 9 5		Buttet Yannick PDC	7 14 1		Germanier Jean-René PLR	6 13 3
--	---------------------	---------------	--	---------------------------------------	---------------	--	---------------------------	---------------	--	-----------------------------	--------------	--	-------------------------------	---------------	--	-------------------------	---------------	--	-----------------------------	---------------	--	-----------------------------	---------------	--	-------------------------	---------------	--	---------------------------	---------------	--	---------------------------	---------------	--	-------------------------	--------------	--	---------------------------	---------------	--	--------------------------------	---------------

KIOSQUE conso**La soif des autos**

Votre nouvelle voiture consomme nettement plus que prévu? Pas étonnant: d'après une enquête du magazine des consommateurs belges *Test-Achats*, on observe jusqu'à 45% d'écart par rapport aux données des constructeurs. En cause? Le protocole de test NEDC utilisé par les marques, totalement déconnecté de la réalité. Il ne comprend, par exemple, pas de conduite sur autoroute et est effectué à une vitesse moyenne ridicule (33,6 km/h) sur une distance infime (11 km).

Pire, les constructeurs multiplient les artifices pour abaisser la consommation lors du test: allégement maximal des véhicules, mise hors-service de l'alternateur, colmatage à l'adhésif de tous les interstices, suppression du rétroviseur passager pour améliorer l'aérodynamisme, surgonflage de 50% des pneus et on en passe... Ils vont même jusqu'à écarter légèrement les étriers des freins pour réduire les frottements!

Le plus surprenant est que, en reproduisant à l'identique tous les «trucs» utilisés par l'industrie automobile, nos confrères ne sont même pas parvenus à obtenir les mêmes chiffres de consommation. La situation pourrait toutefois changer en 2017, car le Parlement européen a proposé d'introduire le nouveau protocole de test WLTC,

plus proche des conditions réelles de circulation. Mais rien n'est gagné, car certains constructeurs freinent des quatre fers pour retarder son entrée en vigueur...
Test-Achats N°599, juillet-août 2015.

Comme un petit air de Chine

Les ruelles de la colline de Montmartre, au cœur de Paris, regorgent de galeries d'art et de peintres de tout poil, chevalets déployés à même le pavé. Un commerce de toiles qui, selon une enquête de nos confrères de *Que Choisir*, a comme un parfum d'Orient lointain... En effet, une grande partie des œuvres vendues sur place proviendraient de Dafen, banlieue chinoise proche de Hong-Kong qui s'est spécialisée dans le commerce de peintures ou copies de grands maîtres. Vues de Paris ou tableaux en noir et blanc avec une petite touche de rouge sont ainsi en vente, en grande quantité, chez le grossiste en ligne **alibaba.com**.

Certaines d'entre elles, vendues pour moins de 15 fr. pièce, sont proposées à 300 € au pied du Sacré-Cœur! *vic*
Que Choisir N°538, juillet-août 2015.



Africo Studio, J.

La guerre au sucre est lancée

L'Exposition universelle de Milan a servi de tremplin au «Memorandum of Understanding (MoU)», un protocole signé par le Département fédéral de l'intérieur et dix entreprises suisses visant à réduire la quantité de sucre dans les yaourts et les céréales du petit-déjeuner, au cours des quatre prochaines années. Coop, Cremo, le groupe Emmi, Migros ou encore Nestlé Suisse font partie des signataires. L'avenir dira si ces bonnes intentions débouchent sur des projets concrets. Rappelons que l'OMS recommande une consommation de 25 g de sucre par jour. Or, selon les dernières estimations, le taux s'élève actuellement à 137 g par jour et par habitant en Suisse. *Id*



MEDIA MARKT ET SHOP.MEDIAMARKT.CH

Vanina Rossier a été très irritée de découvrir que le sac pour caméra Lowepro Flipside 200 acheté 159.90 fr. chez Media Markt à Meyrin (GE) coûtait 109.95 fr. (*119.95 fr. lors de notre vérification récente, ndrl*) sur la boutique web du groupe. Comment justifier une telle différence? L'explication envoyée par le Service clientèle est incompréhensible et semble provenir directement d'un mauvais traducteur en ligne. Extrait: «La différence de prix de Online Shop et des Magasins Media Markt trouve sa raison dans l'idée de Media Markt qui est basée sur le marché individuel/indépendant qui fonctionne sous la même ombrelle de marque! (...) Quoi qu'il en soit, il vaut la peine de jeter un œil sur le prix internet avant de se décider. Pour bénéficier, dans une succursale, des prix en ligne, il faut acheter le produit sur le site et le récupérer au magasin. *seb*

Windows 10 bien curieux

Microsoft propose le système d'exploitation Windows 10 depuis cet été. S'il est gratuit et de bien meilleure facture que ses prédecesseurs, les défenseurs de la sphère privée s'étranglent: le système d'exploitation semble beaucoup trop cu-

rieux envers les données des utilisateurs. Ainsi, lors de recherches internet ou de simples écritures de textes, des données d'utilisation seraient stockées puis envoyées sur des serveurs de Microsoft, puis à des tiers, tels des publicitaires. Le pré-

posé fédéral à la protection des données a lancé une procédure d'éclaircissement et se dit prêt à agir, le cas échéant. *Id*

Lire notre enquête du 19 août 2015 «*Configurer Microsoft 10 pour plus de confidentialité*» sur **bonasavoir.ch**

TUTTI FRUTTI

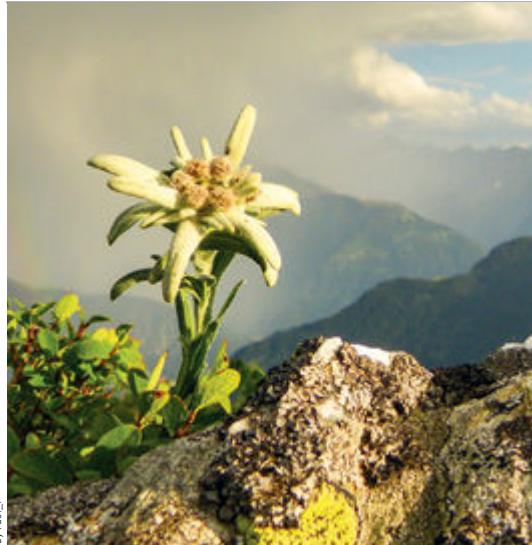
«Je croyais choisir un soda à l'ananas et j'ai acheté du jus d'orange», témoigne Denise Fromageat. Notre lectrice s'est laissé tenter, dans les rayons de Migros, par une bouteille d'Aproz Schorle à l'arôme Ananas – Goyave.

«C'était très sucré, raconte-t-elle, avec un petit goût d'orange.» En effet, la composition recense trois jus de fruits préparés à partir de concentré: orange (21%), ananas (5%) et goyave (4%). «N'est-ce pas de la tromperie?»

s'indigne-t-elle. «Le nom et le dessin facilitent le choix du client, rétorque Estelle Dorzaz, porte-parole de Migros. Ce Schorle est bien au goût d'ananas et de goyave, comme l'ont validé différents panels de dégustateurs. Si nous avions utilisé uniquement du jus d'ananas et de goyave, le produit aurait été écœurant. Ce genre de composition est donc courant.» Pour le consommateur curieux, la loupe est décidément devenue un accessoire incontournable. *chr*



Aldair Thornton, J.



LE GOÛT DE L'EDELWEISS

Des glaces à l'edelweiss! Frisco, une marque de Nestlé, propose cette année, en «édition limitée» des cornets *cerise & edelweiss* et *abricot & edelweiss* avec des fleurs provenant des propres cultures du fabricant. Alléchant, sauf que, à l'instar de nos collègues alémaniques de *K-Tipp*, nous n'avons pas remarqué de goût particulier lié à la présence de la plante alpine. Ces derniers ont d'ailleurs demandé à Frisco quelques éclaircissements gustatifs, qui leur a valu une réponse insipide: «Le goût de l'edelweiss est difficile à décrire, et il n'est pas non plus dominant. Nous avons remarqué qu'il y avait un changement positif global, très probablement vers quelque chose de floral.» Quand on sait que le produit ne contient que 0,1% d'edelweiss, on se dit surtout que tout cela fleure bon le coup marketing. *seb*

Swisspass pour un an seulement: possible, mais...

Depuis le 1^{er} août, les cartes d'abonnement bleues des CFF ont cédé leur place au Swisspass, sur lequel sont chargés les abonnements généraux (AG) ou demi-tarif. L'ex-régie fédérale en a profité pour introduire une nouvelle mesure controversée, le renouvellement automatique du contrat à la fin de la période

de validité d'un abonnement. À la suite de la fronde des associations de consommateurs, les CFF ont finalement accepté – en partie – de faire machine arrière: il est toujours possible d'obtenir un abonnement sans renouvellement automatique, mais à condition de l'acheter au guichet et d'en faire la demande expresse. Le hic? Cette

possibilité n'est indiquée absolument nulle part: ni sur le site internet des CFF, ni dans l'article du numéro d'été du magazine ferroviaire *Via* consacré au Swisspass, ni dans le courrier de renouvellement envoyé aux abonnés actuels! Selon la porte-parole de l'entreprise, les clients peuvent en être informés... en passant au guichet. *vic*

LES RÈGLES DU PRIX BARRÉ

«En cherchant des chaussures de sport, j'ai remarqué un modèle soldé à 90 fr. Mais le prix initial barré de 180 fr. me semblait excessif. Les magasins peuvent-ils indiquer ce qui leur plaît?» demande un lecteur.

Non! L'ordonnance sur l'indication des prix fixe des règles strictes. Le commerçant doit avoir réellement pratiqué, juste auparavant, le prix donné en autocomparaison, et durant deux fois plus de temps que le nouveau prix.

La durée maximale de la comparaison est de deux mois. Que risque-t-il s'il n'a jamais proposé le prix barré? «Les infractions contre l'OIP sont punies d'amendes allant jusqu'à 20 000 fr., précise Guido Sutter, chef du secteur droit au Seco.

Et si le commerçant a augmenté intentionnellement son prix peu avant l'action? «Il n'existe pas de disposition légale qui interdit de le faire, répond Guido Sutter. Mais, si le vendeur a la main trop forte, il risque surtout de ne pas vendre la marchandise pendant la période concernée.» *seb*



La disparition des guichets énerve

«Qu'est-ce qui vous irrite le plus avec La Poste?» a demandé *K-Tipp* à ses lecteurs sur son site web. Plus de 1200 personnes ont répondu à nos confrères alémaniques et le résultat est clair: la fermeture des filiales (38%)! Viennent ensuite: la réduction des heures d'ouverture (26%), le coût d'envoi des colis (16%), la lenteur de la distribution (9%), le coût d'envoi des lettres (7%) et les dégâts pendant le transport (4%). *seb*

LE JUGE a dit

Retrait raboté

Un conducteur indélicat écope d'un retrait de permis de deux mois sur sol allemand. Les autorités administratives de son canton de domicile, Zoug, le condamnent à la même peine en Suisse. Le Tribunal fédéral la réduit à un mois, compte tenu du fait que l'automobiliste se déplace fréquemment en Allemagne pour des raisons professionnelles. La loi sur la circulation routière permet bel et bien de retirer l'autorisation de conduire en Suisse pour une infraction commise à l'étranger. Mais elle précise que la condamnation doit tenir compte des effets de l'interdiction de circuler sur la personne, afin de lui éviter une double sanction. Il est ainsi impératif d'examiner les particularités de chaque cas d'espèce.

Arrêt du TF 1C_538/2014

Rente AI et troubles somatoformes

Victime d'épuisement chronique, de douleurs lombaires et d'insomnies, une aide de cuisine se voit refuser un droit à une rente d'invalidité sur la base d'une précédente jurisprudence du Tribunal fédéral. Saisis de nouveau, les juges fédéraux revoyent leur position dans ce cas particulier et abandonnent l'hypothèse selon laquelle les troubles somatoformes pourraient être surmontés par un effort de volonté raisonnablement exigible du malade. La question de savoir si cette affection implique une incapacité de travail doit faire l'objet d'une évaluation complète, laquelle doit établir les faits de manière structurée et exposer les facteurs qui empêchent la personne de travailler ainsi que ses ressources.

Arrêt 9C_492/2014

Service intégral avec garantie de satisfaction

Garantie petit prix de 5 jours

Droit d'échange de 30 jours

Service rapide d'installation et de livraison

Prolongations de garantie

Louez au lieu d'acheter

Service de réparations rapide

Testez avant d'acheter

Nous n'avons pas le produit, pas de souci

Analyse compétente du besoin et excellent conseil

Tous les appareils en comparaison directe

Infos et adresses:

0848 559 111

ou www.fust.ch

Spécialiste pour tous les appareils électroménagers!

Nespresso®



seul. **99.-**
Garantie petit prix



TUR MIX

Système à portions INISSIA red

- Quantité d'eau suffisante pour 6 à 12 tasses (0.7 l)
- No art. 560460

Exclusivité
Fust

Miele

Machine à café automatique CM 6300/6310 Black

- 2 Latte Macchiato sur simple pression d'une touche No art. 215360

seul. **1399.-**
Garantie petit prix

A
5 Rp.



L'aspirateur unique avec buse Allergotec!

seul. **499.-**
au lieu de 629.-

-130.-

E
Exclusivité
Fust

Système de signalisation lumineuse s'affiche sur la buse lorsque le sol est complètement propre

Miele

Spécialement pour allergiques

Complete C3 Medicair

- Filtre HEPA pour aspiration propre
- Réglage électronique de la puissance d'aspiration +/- touche au pied No art. 215195

Chauffage au sol inefficient : NOUS AVONS LA SOLUTION !!

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

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

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

Le problème →

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

NOUS AVONS LA SOLUTION !

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

NOTRE PROCÉDÉ

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

LES AVANTAGES

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

L'ANALYSE

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

CONTACTEZ-NOUS !

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

Solu'Tubes

SA
Assainissement de chauffage au sol

1227 CAROUGE
Rue J-Girard 24
T 022 368 30 04
F 022 368 30 07

1470 ESTAVAYER-LE-LAC
Ch. des Cormiers 14
T 026 664 00 04
F 026 664 00 07

1895 VIONNAZ
Av. du Léman 8
T 027 281 30 04
F 027 281 30 07

info@solutubes.ch • www.solutubes.ch

Merci de me contacter pour :

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

Coupon à retourner à :

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

Mes coordonnées :

Nom

Prénom

Adresse, NPA, Localité

Tél.

E-Mail

VU pour vous**Haro sur la déco!**

Diffusé sur France 5 le 11 mai dernier, le documentaire *La face cachée de la déco à petits prix* se penche sur la guerre des prix et ses impacts dans le monde de l'ameublement. Car, depuis qu'Ikea s'est implanté chez nos voisins français, la concurrence a dû revoir ses méthodes. Conséquences de cette course aux prix bas: les fournisseurs de meubles augmentent les cadences de production en mettant une forte pression sur les employés et baissent la qualité des produits. Avec une mondialisation poussée à l'extrême, chaque élément d'un meuble Ikea est parfois conçu dans une usine différente. Le caisson d'une armoire *Pax*, par exemple, est fabriqué en France, les portes en Suède, les charnières en Italie, le tiroir en Pologne et le support à chaussures en Chine. On ose imaginer le bilan écologique d'un tel meuble. Une solution est finalement proposée pour stopper cette spirale négative de l'ameublement low-cost: une consommation différente basée sur le recyclage et l'échange. *Baya Bellanger, «La face cachée de la déco à petits prix»*, 2014, 54 minutes.

Cri du cœur écolo

Dans l'ouvrage volumineux *Tout peut changer*, la Canadienne Naomi Klein, auteure des remarqués *No Logo* et *La stratégie du choc*, fustige un modèle économique mondial poussant notre planète à l'agonie. Dans un style rigoureux mais accessible, la journaliste dénonce l'inéptie du discours des climatosceptiques, exemplifie l'impact néfaste du capitalisme sur l'environnement et prône un désinvestissement individuel et collectif des énergies fossiles. Certains reprocheront à l'auteure d'enfoncer des portes ouvertes. D'autres applaudiront le cri du cœur d'une femme terriblement inquiète pour l'avenir de la Terre.

Naomi Klein

TOUT PEUT CHANGER

capitalisme & changement climatique

Naomi Klein,
«Tout peut
changer»,
Ed. Actes Sud,
2014.

APPAREILS PHOTO HYBRIDES ET REFLEX

Certes, les smartphones de dernière génération prennent des photos convenables, mais rien ne vaut un vrai appareil pour des clichés réussis. Le magazine français *60 millions de consommateurs* a comparé les capacités des produits dits «hybrides» aux reflex coûtant moins de 600 fr. C'est un modèle de cette seconde catégorie, l'*Alpha 58* de Sony, qui s'en est le mieux sorti avec de bonnes notes pour son autofocus, sa sensibilité, son ergonomie et sa réactivité. Très performant et bien plus léger (410 g contre 800 g), le Samsung *NX300* prouve que les hybrides n'ont pas grand-chose à envier aux reflex bas de gamme, avec un excellent rendu des couleurs et de bonnes images vidéo. Le Nikon *D3300* (reflex) complète le podium avec un meilleur stabilisateur d'images que ses deux concurrents.

60 Millions de consommateurs (7-8/2015)

60millions-mag.com



1. Sony Alpha 58 kit (18-55 mm),
377.70 fr.

2. Samsung NX3000 kit (16-50 mm),
411 fr.

3. Nikon D3300 kit (18-55 mm),
423 fr.

Top 3

1. Melon Urban Active,
89.90 fr.

2. KED Crom,
89 fr.

3. Nutcase Street Gen3,
99.90 fr.

CASQUES DE VÉLO

S'il n'est pas obligatoire en Suisse – hormis pour les vélos électriques de plus de 25 km/h –, le port d'un casque reste conseillé lors d'un trajet à bicyclette. Nos collègues allemands de *Stiftung Warentest* ont passé au crible dix-huit produits et noté leur résistance lors d'une chute (50%), la manipulation et le confort (30%), la résistance à la chaleur (10%) ainsi que la présence de polluants (10%). Les trois casques ci-contre sortent du lot avec l'appréciation «bon», mais c'est le Melon *Urban Active* qui a le plus convaincu grâce à une bonne absorption des chocs et à une fermeture magnétique de la sangle jugée efficace. Les sportifs préféreront toutefois le KED *Crom*, second du test, qui possède une meilleure aération.

Stiftung Warentest (8/2015)

test.de

Top 3

1. Canon Pixma MX475,
65.20 fr.

2. HP Envy 5640,
98.15 fr.

3. HP Officejet Pro 8610,
127.95 fr.

IMPRIMANTES À JET D'ENCRE

Vous désirez une imprimante bon marché utilisant peu d'encre? Nos confrères anglais du mensuel *Which?* ont réalisé un comparatif très instructif. Qui combine une analyse technique à un calcul des coûts totaux, soit l'achat de l'imprimante et de cartouches d'encre, après trois ans d'utilisation. Pour cette simulation, 20 pages noir et blanc et 10 pages couleurs ont été imprimées mensuellement.

Selon les résultats, il est judicieux de se tourner vers la *Pixma MX475* de Canon. L'utilisateur dépenserait ainsi 212 fr. après trois ans. La qualité d'impression ainsi que la vitesse (9,1 pages par minute) ont également satisfait les experts. Avec la *HP Envy 5640*, deuxième du test, l'addition s'élèverait à 296 fr. Cet appareil s'est toutefois montré meilleur pour l'impression et la copie de documents en couleurs. Enfin, il en coûterait 342 fr. avec la *HP Officejet Pro 8610*. Ce modèle consomme très peu d'encre lors de l'impression de nombreuses pages à la suite, comme de gros rapports, par exemple. Il s'agit donc d'un choix judicieux financièrement, si un tel cas de figure arrive fréquemment.

Which? (8/2015)

which.co.uk

Top 3

Swica conforte sa bonne réputation

CAISSES MALADIE Comme l'an dernier, notre sondage révèle que Swica est la compagnie qui compte le plus d'assurés «très satisfaits», devant Sanitas. Le Groupe Mutuel et Assura stagnent dans les profondeurs du classement. *Ernst Meierhofer / yng*

On va bientôt connaître – à la fin du mois – les primes d'assurance maladie qu'on devra payer en 2016. Il suffira de comparer les offres sur le seul comparateur exhaustif et indépendant: **priminfo.ch**. Car il est vrai que de belles économies sont parfois possibles en changeant de crémerie. Mais, quand les remboursements tardent à venir ou que les problèmes administratifs s'accumulent, on regrette parfois de n'avoir considéré que l'aspect économique.

DUO DE TÊTE INCHANGÉ

A en croire le sondage que nous avons commandé à l'Institut Link, 59,6% des assurés se disent «très satisfaits» de leur caisse maladie. Un chiffre tout à fait convenable, mais en recul par rapport à 2014 (63%). Parmi les constantes, Swica conforte sa première place décrochée en 2014 avec 73,5% de personnes affiliées «très satisfaites» contre 77,8% l'an dernier. Elle est talonnée par Sanitas (70,3%) – déjà deuxième en 2014 – et Concordia (67,5%) qui gagne deux rangs. Helsana a bien progressé également (de 52% en 2010 à 64%). Toutes les compagnies ne suivent, hélas, pas une tendance aussi positive. En l'espace de

deux ans, les assurés de la CSS «très satisfaits» ont fondu de 70% à 56,6%, tout comme ceux de la CPT (63,1% contre 73%). Et pour la sixième année consécutive, Assura ferme la marche avec le Groupe Mutuel. Ce sont, une fois encore, les seules caisses qui ont moins de la moitié de clients «très satisfaits». Les mécontents sont d'ailleurs nombreux, puisque Assura totalise 13,3% de personnes peu ou pas du tout satisfaites, alors que Swica n'en dénombre que 0,6%!

TRACASSERIES DIVERSES

Les résultats montrent que les griefs des sondés touchent surtout la facturation. Ils sont 4,1% à se plaindre ne pas avoir été remboursés du tout ou alors trop tardivement. Autres sources d'agacement: les questions pénibles et énervantes que les caisses leur ont posées ainsi que les problèmes administratifs.

Signalons encore que le sondage n'a pas pris en compte les petites caisses maladie. Pour la simple et bonne raison que leur nombre d'assurés et de réponses obtenues n'était pas suffisant pour être représentatif.

||||| Zoom |||||

Les Romands moins demandeurs!

Le sondage réalisé par Link a fourni d'autres informations sur le comportement des assurés. Contrairement à ce que bien des préjugés pourraient laisser croire, les Alémaniques ont été plus nombreux (64%) que les Romands à faire appel aux prestations de leur caisse maladie au cours des deux dernières années. Mais les écarts ne sont pas uniquement de nature géographique: les hommes sont 56% seulement à avoir sollicité leur assurance maladie de base contre 65% de femmes. L'âge est, lui aussi, un facteur déterminant sur ce point, avec des valeurs qui ont tendance à logiquement grimper au fil des années. C'est ainsi que 47% des 15-29 ans ont eu recours à leur caisse maladie, contre 59% pour la classe des 30 à 44 ans. Le taux monte à 62% chez les 45-59 ans et à 78% pour la tranche 60 à 74 ans.

Enquête de satisfaction

Une grande partie des assurés qui ont répondu à notre sondage au cours des deux dernières années se sont déclaré «très satisfaits».

Exemple de lecture: en 2015, 67,5% des assurés de Concordia se sont dit «très satisfaits», contre 73% en 2013 et 55% en 2005.

		2015	2014	2013	2012	2010	2009	2005
SWICA		73.5%	78%	71%	67%	70%	62%	62%
sanitas		70.3%	72%	66%	64%	64%	70%	70%
CONCORDIA		67.5%	67%	73%	64%	64%	59%	55%
VISANA		67.5%	69%	64%	66%	60%	72%	39%
Helsana		64.0%	66%	63%	54%	52%	60%	55%
KPT + CPT		63.1%	69%	73%	68%	71%	69%	70%
CSS		56.6%	65%	70%	61%	67%	58%	60%
Groupe Mutuel		46.2%	50%	50%	42%	51%	47%	42%
ASSURA		40.6%	41%	44%	35%	34%	38%	– ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Trop peu de réponses pour que la valeur soit représentative.

L'enquête a été conduite par l'Institut Link à Lucerne à notre demande. Entre le 29 juin et le 14 juillet 2015, 2609 personnes de 15 à 74 ans, domiciliées aussi bien en Suisse romande qu'en Suisse alémanique, ont été interrogées par téléphone. La sélection de cet échantillon, représentatif de la population, a été faite selon le sexe, l'âge, le lieu de domicile et la taille du ménage.

Les angelots sur le dojo

ARTS MARTIAUX Longtemps réservées aux adultes, de nombreuses disciplines s'adressent désormais aux enfants. Certaines précautions restent néanmoins de mise. *Yves-Noël Grin*

Il y a quelques décennies encore, il n'y a guère que les clubs de judo qui recrutaient les jeunes pousses à peine scolarisées. Le karaté semblait réservé aux adorateurs de Chuck Norris et le kung-fu à ceux de Bruce Lee. Aujourd'hui, de plus en plus d'arts martiaux se sont ouverts au grand public et proposent des cours aux bambins. Ils se différencient par leur technique fondamentale (*voir tableau*), mais partagent de nombreux points communs.

Contrairement à d'autres sports, les arts martiaux s'inscrivent dans une démarche aussi bien spirituelle que physique. On y apprend certes des notions techniques, mais également des valeurs philosophiques, comme le respect d'autrui, le contrôle de soi ou la discipline. C'est donc une véritable école de vie pour tous, bambins compris. Les tempéraments les plus timides peuvent notamment y trouver un moyen de renforcer leur confiance en eux et de faciliter le contact avec autrui. Les plus turbulents apprennent à canaliser leur énergie et à améliorer leur concentration.

ENSEIGNEMENT ADAPTÉ

Ce n'est pas pour autant qu'on peut inscrire un enfant à des cours d'arts martiaux les yeux fermés. Il doit être motivé, mais également capable de suivre et de comprendre les instructions ainsi que de reproduire des mouvements. C'est pour cette raison que son développement psychomoteur est un bon indicateur pour déterminer s'il est suffisamment grand pour aborder une discipline.

En effet, on constate que les clubs affichent des âges d'admission très hétéroclites. Certains accueillent des petits dès 4 ans, alors que d'autres ne proposent rien aux moins de 12 ans.



José Crespo

« Ce n'est pas l'enfant qui doit s'adapter au sport, mais bien l'inverse. D'où le rôle primordial de l'enseignant. »

Stéphane Tercier

Cheffe de sport J+S à Macolin et spécialisée en judo et ju-jitsu, Monika Kurath souligne l'importance de l'enseignement: «En judo, il est clair qu'on peut apprendre des mouvements de base à un enfant de 5 ans. Mais ce n'est bien souvent pas avant 7 ans qu'on aborde le «vrai» judo. Il est donc essentiel que l'enseignant soit capable de moduler ses cours en fonction de l'âge des participants.»

Chirurgien pédiatre et médecin du sport à l'Hôpital de l'enfance de Lausanne, Stéphane Tercier abonde dans le même sens: «Ce n'est pas l'enfant qui doit s'adapter au sport, mais bien l'inverse. D'où le rôle primordial de l'enseignant.» Avant d'inscrire junior dans un club, il est donc tout indiqué de se renseigner sur les compétences et l'expérience que les instructeurs ont avec les petits. Faire participer son gosse à

un cours d'essai en observant son déroulement est une bonne manière d'évaluer la qualité de l'enseignement.

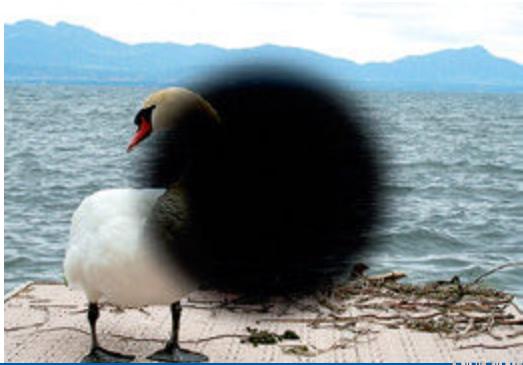
ÉVITER LES COUPS AVANT 12 ANS

D'un point de vue médical, Stéphane Tercier estime néanmoins que les arts martiaux qui font la part belle aux frappes (karaté, kung-fu, taekwondo, etc.) devraient être évités avant l'âge de 12 ans. A moins, bien sûr, qu'ils soient enseignés sans l'intégration des coups (enchaînements en solo). «En ju-jitsu, par exemple, ça n'a pas de sens d'apprendre des frappes et des clés aux moins de 12 ans», atteste Monika Kurath.

Les arts martiaux ne sont certes pas plus dangereux que d'autres sports. Stéphane Tercier constate que les enfants sont victimes de petites blessures rarement graves. Mais les coups ou les lourdes chutes doivent être pris au sérieux, sachant que leur squelette est en pleine croissance et que les commotions cérébrales sont plus problématiques pour leur jeune cerveau.

7 arts martiaux en bref

	AÏKIDO	CAPOIERA	KARATÉ	JUDO	JU-JITSU	KUNG-FU	TAEKWONDO
Origine	Japon	Brésil	Japon	Japon	Japon	Chine	Corée du Sud
Techniques fondamentales	Projections et clés défensives	Mouvements acrobatiques et rythmés en musique	Frappes avec les pieds, les mains, les coudes, etc.	Projections et travail au sol (clés, etc.)	Frappes, projections et travail au sol (clés, etc.)	Frappes et maniement des armes traditionnelles	Frappes essentiellement avec les pieds
Enchaînements en solo	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui



Les ergothérapeutes de l'ombre

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

Je ne peux qu'applaudir votre sujet sur les services de réadaptation en basse vision! C'est un excellent article qui présente très bien la problématique et les solutions envisageables. Il met aussi en avant le rôle très spécifique – et méconnu – des ergothérapeutes spécialisés en basse vision. Je me demandais, en revanche, s'il n'y avait pas eu une petite bulle dans votre tableau qui attribue l'Hôpital Jules-Gonin au Valais et non au canton de Vaud. Cela dit, les adresses et les numéros de téléphone sont correctement référencés. Finalement, j'en profite pour vous remercier pour tout le travail que votre magazine réalise!

Malika Wicht

Vous avez parfaitement raison: l'Hôpital ophthalmique Jules-Gonin est à Lausanne. Un malheureux retour à la ligne l'a propulsé dans la case Valais. Toutes nos excuses. La rédaction

Le choix de la réparation

A propos de notre article «Fin de vie glaciale» (5/15)

Il nous est arrivé la même aventure avec notre congélateur qu'à votre lectrice. Nous avons fait appel à un réparateur indépendant qui nous a proposé de rechercher la fuite avec un gaz coloré pour la colmater et refaire le plein. Comme l'opération coûte 400 fr. et notre appareil quelque 500 fr., elle ne valait pas la peine. Mais cette solution aurait sans doute convenu à votre lectrice. C'est hélas un peu tard pour elle, mais nous espérons que notre expérience puisse servir à d'autres. Merci de votre travail toujours utile.

Sabrina Decaillet

Mollo sur le whisky en Ecosse!

A propos de notre article «Sur la route des vacances» (BàS 7-8/15)

Au sujet des règles en vigueur sur les routes européennes, précisons que l'Ecosse se différencie du reste du Royaume-Uni depuis le mois de décembre 2014. Contrairement à ses voisins (0,8%), elle ne tolère pas de taux d'alcoolémie supérieur à 0,5% au volant.

La rédaction

Une grille comme par magie

A propos d'un suivi de courrier (26.4.15)

Je vous ai écrit le 26 avril pour vous transmettre la lettre que j'adressais à ma régie immobilière pour un problème de grille de ventilation qui m'envoyait de l'air dans l'appartement. Eh bien, le fait d'avoir mentionné au bas de ladite lettre «copie: magazine Bon à Savoir» semble avoir fait réagir la régie au quart de tour! Comme par magie, on m'a posé une grille qui était apparemment introuvable jusque là. Je peux enfin décider si je veux recevoir de l'air froid ou pas dans mon appartement. Preuve en est que votre magazine est utile de différentes manières!

Nelly Petitmermet

Le loyer descend d'un étage

A propos de notre article «Loyers: ça baisse, ça baisse!» (6/15)

Nous tenons à vous remercier. En suivant vos conseils et en utilisant votre lettre type, nous avons obtenu très rapidement une baisse de loyer conséquente de 13%, soit 138 fr. pour un loyer mensuel de 1055 fr. Merci encore de tous vos efforts.

Claude Joly

Du pognon sur notre dos

A propos de notre enquête online du 22 juin 2015 «Comment bloquer les enquiquineurs sur son smartphone» sur bonasavoir.ch

Le blocage des appels indésirables est possible en utilisant les outils à disposition dans nos smartphones. Mais les numéros utilisés par les vendeurs pour nous harceler changent continuellement et ressemblent souvent à des appels depuis un téléphone fixe en Suisse. Si nous filtrons un numéro, les démarcheurs en utilisent d'autres. Et ça leur est parfaitement égal que nous ayons l'astérisque dans l'annuaire. La pratique de ces vendeurs sans scrupules est d'acheter des blocs de numéros pour pouvoir les utiliser à leur guise. La faute à qui? C'est à l'Ofcom de porter la responsabilité pour avoir voulu se faire de l'argent facile en vendant ces numéros. Sans cautèle, tout s'achète et tout se vend, y compris notre vie privée par nos autorités.

Richard Cussac

Montre-moi ta technologie!

A propos de notre test «10 bracelets connectés: un petit bijou de technologie au poignet» (6/15)

Je voudrais savoir si un smartphone est indispensable pour utiliser un bracelet connecté ou si un ordinateur est suffisant. Pourriez-vous également me préciser les modèles qui sont compatibles avec un ordinateur?

Nom connu de la rédaction

Comme nous l'avons indiqué dans notre test, certains bracelets connectés ont besoin d'une application smartphone ou d'un programme informatique pour accéder aux différentes données récoltées. Voici les modèles de notre test qui sont compatibles avec un ordinateur: le Polar Loop, le Tom Tom Runner ainsi que les Fitbit Flex et Charge.

La rédaction

Précisions

A propos de notre article «Gare à la facture qui tue!» (7-8/15)
Chez Sunrise, on peut bel et bien désactiver la boîte vocale de son téléphone portable en tapant #145#. Mais, pour la réactiver, il faut composer le *145# et non le #145#.

A propos de notre test «Plus sucrés qu'un Coca!» (7-8/15)
Comme notre tableau l'indique, il s'agit bien du smoothie Ok.-qui contient des traces de pesticides et non du Traktor qui apparaît dans le texte.

La rédaction

Ecrivez-nous

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

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

→ info@bonasavoir.ch

||||| *L'actu conso* |||||

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



Pidoe.j

Hausse supplémentaire de l'assurance maladie

Le Département fédéral des assurances sociales souhaite, dès 2017, diminuer les rabais de l'assurance maladie obligatoire accordés pour les franchises de 1500 fr. et de 2500 fr. (celles de 1000 fr. et de 2000 fr. disparaissant tout simplement). Explication d'un projet fédéral qui plombe les assurances avec une grosse franchise, avant même la validation des primes 2016.

→ Détails dans l'actu conso du 24.8.2015



1stGallery_i

Zones 20 et 30: à qui la priorité ?

L'heure de la rentrée a sonné dans tous les cantons. Nous en avons profité pour rappeler les règles de priorité dans les zones où les automobilistes et les jeunes piétons doivent partager la chaussée: les zones 20 et 30 km/h.

→ Explications dans l'actu conso du 18.8.2015



StockFinland_L

Plus de clarté pour les services surtaxés

Depuis le 1^{er} juillet, les consommateurs sont mieux protégés contre les services à valeur ajoutée proposés par le biais d'internet ou de leur téléphone.

→ Le point dans l'actu conso du 17.8.2015



Ozgurdonmez_i

20 millions de bagages s'envoient chaque année

La mésaventure vous a peut-être touché cet été: l'attente devant le tapis à bagages de l'aéroport s'est terminée dans l'anxiété et l'agacement, car la valise tant attendue n'y était pas. Rien de très étonnant puisque, chaque année, plus de 20 millions de passagers se plaignent du retard, de la perte ou d'un dommage à leurs bagages. En 2014, ce genre de litiges est d'ailleurs en hausse.

→ Les raisons dans l'actu conso du 25.8.2015

||||| *Les juridiques* |||||

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

Privé de télé

«J'ai acheté un téléviseur dans une grande surface. A la suite d'une panne, survenue pendant le délai de garantie, je l'ai rapporté au magasin, qui l'a envoyé en réparation. Cela fait maintenant plus de trois semaines que je suis sans nouvelles – et sans TV! Que puis-je faire?» (1.9.2015)

Réaction tardive

«J'ai commandé, ce printemps, un matelas à une maison de literie. Sans nouvelles de sa part, j'ai essayé de la joindre à plusieurs reprises et lui ai envoyé des courriers. Elle ne m'a jamais répondu. Je lui ai finalement écrit la semaine dernière pour annuler la vente. Elle m'a immédiatement répondu que ce n'était pas possible et que j'allais recevoir le matelas dans la semaine. Puis-je refuser?» (31.8.2015)

Ne pas baisser les bras

«J'ai demandé une baisse de loyer à mon propriétaire en raison de la diminution des intérêts hypothécaires. Il refuse, en prétextant que, avant mon entrée, il a rénové la cuisine et la salle de bains sans augmenter le loyer. Est-ce un refus valable?» (27.8.2015)

||||| *Suivez-nous* |||||



facebook.com/mag.bonasavoir



twitter.com/mag_bonasavoir



Scannez le QR code
pour nous retrouver sur
bonasavoir.ch

— Prochains numéros —

BON À SAVOIR



N°10 | Dès le 7 octobre 2015

CADENAS POUR CASIERS ET VALISES

Offrent-ils tous une réelle sécurité?

CLÉS USB

Leur fiabilité mise à l'épreuve.

**TOUT
COMpte
FAIT.**

N°9 | Dès le 23 septembre 2015

COMMENT PARTAGER LES FRAIS

Trois apps pratiques pour colocataires.

LES DROITS DU BON VOISINAGE

La campagne a aussi ses nuisances.



Commandez maintenant du mazout de chauffage et récupérez jusqu'à Fr. 10.–/100 litres.

Protégez-vous du froid, commandez votre mazout de chauffage sur agrola.ch, avec le code rabais «**HEAH15**», du 1.9.2015 au 15.10.2015, et récupérez jusqu'à Fr. 10.–/100 l, sous forme de carte cadeau LANDI.

Si à la Toussaint (1er novembre), la température diurne minimale est plus froide que -0.6° C, vous récupérez **Fr. 1.–/100 litres**. Si le thermomètre descend en dessous de -9.6° C, vous recevez **Fr. 10.–/100 litres**. Les mesures seront effectuées à la station météo de Berne Zollikofen (WMO 06631) le 1.11.2015.

Vous trouverez des informations détaillées sur la garantie météo sur agrola.ch. Tous nos prix s'entendent TVA comprise.

AGROLA 
the swiss energy