

BON À SAVOIR

N° 1

Janvier 2023

Fr. 6.00

BONASAVOIR.CH

VOTRE MAGAZINE CONSO

Service
juridique
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20



Faire face à l'inflation

- Comment maintenir le budget familial malgré les hausses de prix
- Les aides et subventions à connaître

ARNAQUES

Comment éviter
les plus fréquentes

12

FRIGO

Faire des économies,
mais avec précaution

27

TÉLÉPHONIE

Abonnements
illimités à moins
de 30 fr. par mois:
comparatif

24



DUVETS

Trois modèles
obtiennent une bonne
note à notre test

29

NOS TESTS DU MOIS

- 12 Collants noirs
- 14 Purées en flocons
- 11 Duvets de plumes



Ma retraite
Fr. 15.– (port inclus)

**Edition
actualisée**

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

Précommande Disponible dès la fin janvier

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

Adresse de livraison

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

1/23

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

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



— Prochain numéro N° 2 | Dès le 15 février 2023 —

TWINT Paiements facturés à double, remboursement en suspens... Nos conseils pour récupérer votre dû
THÉIÈRES Seules 4 sur 14 passent notre test

— Suivez-nous —



Bon à Savoir

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

@mag_bonasavoir

Nous savons aussi
gazouiller.

@mag_bonasavoir

La vie et
les coulisses
du magazine
en images.

BAS-Magazine

Votre magazine
conso se fait
nomade et vous
accompagne
partout.

— Contactez-nous —

Secrétariat de la rédaction

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

Service abonnements

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



6

EN UNE

Budget

Nos conseils face à l'inflation

**Sommaire****5 En bref**

Les allergènes dans les protections périodiques seront mieux signalés

9 Le meilleur de nos tests

De bons produits à prix raisonnables

11 Observatoire des prix

Notre caddie-type à la baisse chez Aldi

15 Charges

Locataires, traquez les erreurs dans vos décomptes

19 Impôts

Ce qui change pour votre prochaine déclaration

20 Hôpitaux et EMS

Ils externalisent la blanchisserie et les salaires chutent

27 Frigo

Précautions à prendre avant de monter la température

32 Gaz

Son prix baisse sur les marchés mais les factures grimpent

33 Faux soldes

Identifier les rabais trop beaux pour être vrais

35 En 10 Questions

Engager un homme ou une femme de ménage

TESTS**16 Collants noirs opaques****22 Purées en flocons****29 Duvets de plumes****COMPARATIFS****20 Booking.ch ou site internet de l'hôtel****24 Abonnements de téléphone low cost**

12

ENQUÊTE

Arnaques

Eviter les escroqueries les plus fréquentes



24

COMPARATIF

Téléphonie mobile

Des offres illimitées à moins de 30 francs



36

CONSEILS JURIDIQUES

34 Chronique plaintes.ch

Impressum**Service abonnements**

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

Abonnement

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

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)

Rédactrice en chef adjointe

Laura Drompt (ld)

Rédaction

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

Ont collaboré à ce numéro

Jonas Arnold
Daniel Mennig
Christian Gurtner
Jimmy Sauter
Andreas Schildknecht
Dominique Schütz
Darrin Vanselow
Julia Wyss

Mise en pages

Audrey Chevalley
Lúcia Ribeiro Magalhaes (web)
Pascale Toschini Portner

Correction

Christiane Droz

Permanence juridique

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

Secrétariat et rédaction

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
© 021 310 01 36
Fax 021 310 01 39
bonasavoir.ch
info@bonasavoir.ch
Alessia Berjano
Lidia Brandalise

Publicité

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

Imprimerie

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

Editeur

Editions Plus S.à.r.l.
8032 Zurich

Lectorat

MACH Basic 2022-2
375 000

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

Editorial

Une inflation, deux réalités



Il y a, dans notre pays, deux réalités. D'un côté, celle du Conseil fédéral qui estime les ménages suisses à même de faire face, sans aide particulière, à une inflation moyenne évaluée à «seulement» 2,8%, en 2022. De l'autre, de plus en plus de consommateurs étranglés par des augmentations réelles bien plus conséquentes: de primes d'assurance maladie, de chauffage, de loyer, d'électricité, d'essence ou d'alimentation.

Depuis plusieurs mois, vous êtes nombreux à nous faire part de vos difficultés et de vos inquiétudes, à notre rédaction comme à notre Service de conseils juridiques. 2023 s'annonce difficile pour beaucoup et nous avons choisi, pour ce premier numéro de l'année, de vous donner un maximum de pistes pour amortir le choc.

Comme le montre l'enquête que nous avons menée (*lire page 6*), un nombre de plus en plus important de familles, et de retraités, font face à une précarisation inquiétante. Le budget de cette mère neuchâteloise de trois adolescents que nous donnons en exemple est éloquent: l'année dernière, une famille comme la sienne parvenait à épargner environ 600 francs par mois pour couvrir les imprévus. En tenant compte des hausses passées et de celles à venir, son budget de 2023 lui laissera mensuellement un trou de 65 francs. Soit une perte de pouvoir d'achat de plus de 9%.

Pour elle comme pour de nombreux consommateurs, chaque franc compte plus que jamais. Notre rédaction a donc passé en revue les différents postes du budget d'un ménage et traqué les économies possibles ainsi que les options envisageables dans le domaine des assurances, de la téléphonie, de l'énergie ou encore des achats.

Nous nous sommes également penchés sur les aides et les soutiens à disposition (*lire page 8*). De nombreux citoyens ont droit à des prestations qu'ils ne réclament parfois pas, que ce soit pour les assurances maladie, les soins dentaires, les transports ou le logement. En outre, en cas de coups durs ou de difficultés passagères, plusieurs fondations sont susceptibles de vous aider à passer le cap ou de vous maintenir à flot.

Du côté de *Bon à Savoir*, toute l'équipe continuera, en 2023, à vous soutenir dans cette réalité de multi-crises, à chercher les meilleurs produits et services aux meilleurs prix (*lire page 9*), afin que vous passiez une année aussi sereine que possible.

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef



Swisspass: 1,74 million de fr. sur le dos des enfants

Un enfant qui voyage régulièrement en transports publics avec différents accompagnants doit avoir différents abonnements. Les abonnements enfants sont, en effet, lié à un binôme nominatif. Ainsi, il arrive qu'un enfant ait jusqu'à trois abonnements: pour voyager avec, par exemple, ses parents (carte junior), sa grand-maman ou son parrain (cartes enfant accompagné distinctes). Coût: trois fois 30 fr. Une pratique que plus d'un usager trouve absurde. Comme nous écrit une lectrice fâchée: l'enfant ne peut être qu'à un endroit à un moment donné, pourquoi a-t-il besoin de plusieurs abonnements? Eh bien... cela rapporte. *Bon à Savoir* a demandé à Alliance Swisspass combien d'abonnements elle compte pour combien d'enfants. Selon ses chiffres, le 30 juin 2022, il y avait 430 000 abonnements en circulation (junior+accompagné) pour 372 000 porteurs. Il y a donc 58 000 abonnements de plus que d'enfants usagers. C'est un gain de 1,74 million de francs. Et cela ne risque pas de changer. Le Surveillant des prix ne trouve rien à redire à ce système. sp

Gerry

LES TEMPS D'ATTENTE NE SONT PLUS AFFICHÉS AUX GUICHETS CFF

Il faut s'armer de patience pour faire la queue aux guichets CFF. *Bon à Savoir* et *K-Tipp* le révélaient en octobre dernier: des attentes de 30 minutes sont courantes dans les grandes villes suisses. Jusqu'à présent, les CFF affichaient des temps indicatifs d'attente - souvent minimisés - sur des écrans. Désormais, on ne trouve plus aucune mention de ces durées dans les gares de Lausanne, Genève et Berne. Seul le nombre de clients en attente y figure. Les CFF évoquent un «test» qui devrait durer jusqu'à fin avril, voire au-delà. Le but? Evaluer si l'indication de la position d'attente est plus utile au client qu'un temps indicatif.

Notre conseil: aux guichets CFF des grandes villes, on reçoit un ticket comportant un numéro d'attente et un code QR. En scannant ce dernier, on accède à un site internet qui indique combien de personnes sont dans la queue devant soi. Cela permet d'évaluer le temps restant en continu et, lors d'une forte affluence, de quitter momentanément la zone des guichets pour faire des courses, par exemple. gu / kg



VAGUE DE PIRATAGES ET SEXTORSION

Peut-être avez-vous reçu récemment un courriel expliquant qu'un pirate a pris le contrôle de votre ordinateur et s'est servi de la caméra pour filmer des moments intimes? Pour que les vidéos restent privées, la victime doit verser une somme sur un compte de cryptomonnaie (*voir page 12*). Les signalements de piratage de ce type grimpent en flèche en Suisse. Des escrocs utilisent les données de connexion volées comme fausses preuves pour renforcer leur crédibilité lors d'attaques dites de *fake sextortion*, informe sur son site le Centre national pour la cybersécurité.

Que les utilisateurs visés se rassurent: les données de connexion mentionnées dans ces mails, obtenues entre autres grâce aux courriels de hameçonnage, ne prouvent aucunement que les pirates possèdent bien ces images. La meilleure chose à faire est donc d'ignorer le courriel. Et, pour mieux protéger ses données de comptes des piratages, mieux vaut ne pas appliquer le même mot de passe partout, utiliser des mots de passe robustes (mélangeant chiffres, majuscules, caractères spéciaux) et, si possible, activer l'authentification à deux facteurs, comme la vérification par SMS.

Ce conseil est d'autant plus important que les pirates se livrent à d'autres types d'arnaques s'ils prennent le contrôle de comptes comme ceux d'Airbnb, Amazon, Uber, Netflix, Playstation, de comptes d'opérateurs téléphoniques ou de réseaux sociaux. Exemples courants: des publicités personnalisées qui incitent à réaliser des investissements frauduleux ou le détournement de services au bénéfice des escrocs. gda



Allergènes: un label pour les protections hygiéniques

Quelles substances contiennent les serviettes et les tampons menstruels? Faute d'obligation, l'emballage de ces produits d'usage pourtant intime ne le signale que très rarement de manière détaillée. Mais les choses commencent doucement à changer sous la pression des consommatrices. Depuis cette année, les fabricants qui le souhaitent peuvent soumettre à un contrôle indépendant leurs protections hygiéniques ou tout autre produit d'hygiène et de toilette en contact avec la peau et les muqueuses (mouchoirs en papier, couches-culottes, etc.). A la clé, l'obtention du label de qualité Allergie. Bien connue, cette certification est déjà présente sur de nombreux produits cosmétiques et alimentaires. gca

Face à l'inflation: les économies p

BUDGET Les ménages suisses sont en première ligne face à l'inflation. Notre dossier propose des exemples concrets de budgets et des pistes pour épargner ou trouver de l'aide. Electricité, essence, alimentation, primes maladie, loyers et charges: de plus en plus de familles n'arrivent plus à absorber les coûts supplémentaires. *Gilles D'Andrè*

Prenons pour exemple une mère de famille vivant dans les montagnes neuchâteloises. Sophie*, divorcée, occupe un quatre pièces avec ses trois enfants de 16, 18 et 20 ans. Entre son travail à 90%, la pension alimentaire qu'elle touche et les revenus de son fils à l'apprentissage, elle pouvait mettre de côté 600 fr. par mois avant les récentes augmentations de prix. En tenant compte des hausses encore à venir, elle se retrouvera avec un déficit de 65 fr., et ce sans marge pour les imprévus.

Les dépenses de Sophie se basent sur des situations réelles connues du CSP (Centre social pro-

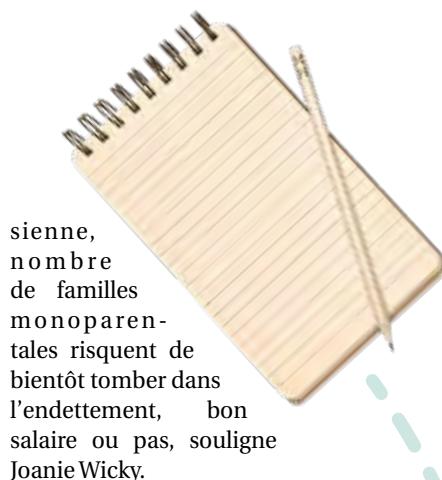
testant) du canton de Neuchâtel. Son budget après inflation (*voir ci-dessous*) a été établi en appliquant des hausses de prix réalistes pour la région: 20% pour les charges, 50% pour l'électricité, 20% pour l'essence, 8% pour les primes maladie et 12% pour l'alimentation et l'entretien du ménage. «Avec les augmentations de prix successives, de nombreux ménages atteindront bientôt leurs limites», note Joanie Wicky, assistante sociale au CSP Neuchâtel.

LES CONSOMMATEURS DANS LE ROUGE

Dans notre exemple, Sophie s'efforce déjà d'économiser pour faire

tourner son foyer. Cette mère de 44 ans chasse les actions ou les produits les moins chers, et parvient à réduire le budget pour l'alimentation, l'hygiène et l'entretien du ménage à 1500 fr. par mois (le CSP conseille environ 500 fr. par mois pour une personne seule).

Cette mère de famille essaie aussi d'économiser dans d'autres secteurs, comme avec l'utilisation des sacs poubelle ou l'eau chaude. Mais certaines grosses dépenses plombent les finances du ménage: les primes maladie onéreuses, les abonnements de transports publics des enfants ainsi que leurs frais de formation. Comme la



sienne, nombre de familles monoparentales risquent de bientôt tomber dans l'endettement, bon salaire ou pas, souligne Joanie Wicky.

RETRAITÉS: VIVRE AVEC 20 FR. PAR JOUR

Autre population particulièrement menacée: les personnes âgées. Selon Pro Senectute, 200 000 retraités vivent au-dessous du seuil de pauvreté et 100 000 juste au-dessus. Après déduction des frais fixes mensuels, il leur reste tout juste 20 fr. par jour pour la nourriture, les articles d'hygiène, les vêtements, l'essence, les transports publics et les loisirs. Les demandes de conseil à Pro Senectute ont grimpé ces dernières semaines, et étaient centrées sur les prix élevés de l'énergie, indique le porte-parole Peter Burri. «Quand le décompte des charges arrivera début 2023, beaucoup risquent de se retrouver en bien mauvaise posture.» Face à cette situation, nous avons passé en revue les économies possibles pour les ménages et les aides à disposition.

*Prénom fictif

Budget de Sophie et ses trois grands enfants

BUDGET MENSUEL	MI-2022	2023
REVENUS		
Salaire net Madame	4 766.00 fr.	4 766.00 fr.
Pension alimentaire	1 780.00 fr.	1 780.00 fr.
Salaire fils à l'apprentissage	850.00 fr.	850.00 fr.
Total des revenus	7 396.00 fr.	7 396.00 fr.
DÉPENSES		
Loyer et charges	1 500.00 fr.	1 800.00 fr.
Alimentation, ménage	1 500.00 fr.	1 680.00 fr.
Vêtements, coiffeur, argent de poche	150.00 fr.	150.00 fr.
Électricité	80.00 fr.	120.00 fr.
Téléphones et Serafe	300.00 fr.	300.00 fr.
Prime d'assurance maladie (solde après subventions)	1 200.00 fr.	1 300.00 fr.
Ass. responsabilité civile et ménage	52.65 fr.	52.65 fr.
Voiture (essence)	250.00 fr.	300.00 fr.
Voiture (assurance, taxes/plaques, entretien)/déplacements	549.00 fr.	549.00 fr.
Transports publics - abonnement des trois enfants	350.00 fr.	350.00 fr.
Frais de repas au travail	250.00 fr.	250.00 fr.
Impôts courants (commune, canton, IFD)	480.00 fr.	480.00 fr.
Taxes communales (déchets)	30.00 fr.	30.00 fr.
Frais scolaires et extra-scolaires	100.00 fr.	100.00 fr.
Total des dépenses courantes	6791.65 fr.	7461.65 fr.
Équilibre à la fin du mois	604.35 fr.	- 65.65 fr.

INFLATION Entre courant 2022 et 2023, les dépenses de Sophie augmentent de 670 fr. par mois et son budget vire au rouge.

BONUS WEB Retrouvez deux autres exemples de budgets: l'un pour une famille monoparentale avec de faibles revenus et l'autre pour un couple et ses deux enfants sur bonasavoir.ch. Ces modèles tiennent aussi compte de l'inflation.

possibles et les aides à disposition



Où et comment épargner

FACTURES

1. Faire le tri dans ses assurances
2. Evaluer ses besoins réels en télécommunication
3. Economiser l'eau chaude et éteindre les appareils
4. Louer, emprunter ou acheter en seconde main

Etablir un budget mensuel donne une vue détaillée de ses dépenses. *Bon à Savoir* propose un modèle à télécharger sur bonasavoir.ch. On peut aussi s'aider d'un calculateur de budget: ceux sur les sites de Caritas ou de SwissLife pointent les domaines où des économies sont possibles par rapport à la moyenne suisse, même si les disparités régionales restent énormes pour les loyers, salaires, impôts ou primes. Voici nos conseils pour réaliser certaines économies significatives et mieux s'en sortir.

1. ASSURANCES

Les hausses de prix invitent à s'interroger sur ses besoins et sur ce qui est vraiment important pour soi. Typiquement avec les assurances,

qu'il est bon de passer au peigne fin. Pour la **RC et ménage**, rien ne sert de surestimer ses biens: on paie des primes plus chères, sans obtenir davantage en cas de sinistre. Il existe, par exemple, des offres RC et ménage combinées de **320 fr. à 400 fr. par an** pour une famille louant un 4 pièces de 100 m², pour une somme assurée de 120 000 fr. On peut parfois réduire la facture en concluant ces deux polices dans deux compagnies ou en étant des spécialités comme l'option bris de glace, en l'absence de meubles à vitres et miroirs de valeur, ou la conduite de véhicules tiers. Mais attention, il ne s'agit pas de sous-estimer ses biens, sinon un gros sinistre se paiera cher!

Une **assurance voyage** peut faire doublon avec les offres de

sa complémentaire (soins, rapatriement) et de sa carte de crédit (assurance annulation). Si c'est le cas ou si aucun voyage n'est prévu pour des raisons financières, il est possible de résilier à tout moment. Côté **assurance maladie**, on peut comparer les offres sur priminfo.ch et changer de modèle, de caisse ou de franchise (*voir le calculateur de franchise sur bonasavoir.ch*). Une assurance de base avec franchise standard de 300 fr. ou de 0 fr. pour les enfants est résiliable au 30 juin, avec trois mois de préavis. Enfin, mieux vaut résilier dès que possible une **complémentaire** inutile et vérifier si on ne paie pas une **assurance-accidents** alors que l'employeur s'en acquitte déjà.

2. TÉLÉPHONIE, INTERNET ET TV

Une analyse de ses besoins réels permet d'épargner des dizaines de francs par mois. Outre opter pour des données illimitées sur son mobile (*lire notre test des offres low cost en pages 24-25*), on peut se contenter de quelques gigas et acheter au besoin des paquets de données à l'étranger, pour des **forfaits à moins de 30 fr. par mois**. Il existe aussi presque tou-

jours une promotion intéressante d'un opérateur ou l'autre, pour des abonnements à moins de 25 fr. Ne pas hésiter à contacter son opérateur et demander à profiter d'une telle offre, quelle que soit sa situation actuelle: les entreprises de télécoms cassent parfois des contrats en cours si elles peuvent s'assurer plus longtemps la fidélité d'un client.

Autre moyen d'économiser: ne pas installer de Wifi à domicile. Si l'on profite de données illimitées sur son mobile et d'un bon réseau chez soi, le **partage de connexion** du téléphone à l'ordinateur peut suffire - il est facile de tester au préalable si la connexion comble ses attentes. On peut aussi y associer la télévision gratuite sur Internet, en direct avec Zattoo ou sur le site de la RTS par exemple. Si l'on tient à garder un forfait Internet + TV, les moins chers vont en général de **50 à 60 fr.**

Lire la suite en page 8 ➤

→ Suite de la page 7

par mois. Attention, il faut résilier le raccordement au réseau câblé si on ne l'utilise pas pour Internet ou la TV. Trop de locataires paient sans le savoir des frais pour cela, alors que la loi permet de demander au propriétaire de supprimer cette charge.

3. ÉNERGIE

On peut bien sûr laver le linge à basse température, ne pas trop chauffer chez soi ou épargner l'eau chaude. Tous les ménages de Suisse dont l'eau est chauffée au mazout ou au gaz naturel peuvent aussi commander pour 10 fr. un pommeau de douche intelligent via le site myclimate.ch: la consommation d'eau sera réduite de 30 à 50%, pour des économies de plus de 100 fr. par an. De même, on épargnera environ 200 fr. par an en débranchant les appareils électriques inutilisés. Attention, éteindre via une app ou mettre en veille ne suffit pas. Le bon plan: relier les objets à des multiprises à interrupteur (4 fr.) pour éteindre le tout facilement. Bon à Savoir a calculé le coût d'appareils en veille à l'aune d'une hausse de 27 ct. par kWh de l'électricité: 12 fr. par an pour un seul haut-parleur *Sonos Beam*, 20 fr. par an pour un robot aspirateur *Roborock S6*, 27 fr. par an pour un téléviseur avec ancien boîtier décodeur. Eteindre un routeur WLAN la nuit, c'est épargner 27 fr. par an.

4. BONS PLANS ACHATS

Pour les achats de meubles, appareils et autres articles du ménage, il est bon de se renseigner sur les liquidations, enseignes de seconde main et brocantes dans la région. On citera les très fournis et avantageux magasins **Emmaüs**, **CSP**, **Caritas** et **Armée du Salut**, ainsi que les plateformes **Ricardo**, **Anibis** ou **Facebook Market**.

Pour les vélos, les bourses PRO VELO permettent de trouver, une à deux fois par an dans sa ville, des modèles d'occasion à moins de 150 fr. Souvent, il est même inutile d'acheter: le site **Pumpipumpe.ch**, en plein boom, permet d'emprunter toutes sortes de biens à d'autres habitants à proximité. Sans oublier les **bibliothèques (CD, DVD, livres)** et **ludothèques**, qui prêtent souvent gratuitement.

Les soutiens à connaître

AIDES Certaines prestations sociales, subventions et appuis financiers peuvent soulager les ménages en grande difficulté. Voici quelques pistes. Sébastien Sautebin



Prestations sociales

Près d'un quart des Suisses ayant droit à des prestations sociales ne les demandent pas, souvent parce qu'ils ignorent pouvoir en bénéficier!

→ Le site jestime.ch aide à y voir plus clair. Il permet d'évaluer, de manière anonyme et gratuite, le montant de l'aide financière potentielle, et indique les adresses pertinentes. N'hésitez pas à faire valoir vos droits, qu'il s'agisse d'un subside à l'assurance-maladie, d'une bourse d'études, de prestations complémentaires à l'AVS ou à l'AI, de PC familles ou encore, pour les plus démunis, de l'aide sociale.

Exemple: les petits revenus ont droit à des subsides cantonaux d'assurance-maladie. Berne, Genève, Neuchâtel, le Jura et le Valais avertissent les bénéficiaires, mais les Fribourgeois doivent remplir un formulaire sur le site de la Caisse de compensation AVS. Quant aux Vaudois, ils feront la demande en ligne ou auprès de l'Agence d'assurances sociales de leur région.

Fondations et œuvres d'entraide

La Suisse compte la plus grande densité de fondations au monde (plus de 13 500!). Certaines attribuent des aides de manière individuelle, mais il est souvent nécessaire de présenter une lettre de soutien, par exemple de la Municipalité. Il est donc judicieux de s'adresser, en premier lieu, au Bureau communal d'aide sociale. On peut toutefois écrire directement à certaines fondations.

Exemple: La fondation de l'Union suisse des professionnels de l'immobilier (USPI) Vaud peut être contactée par e-mail. Elle octroie des aides rapides aux locataires vaudois en difficulté passagère qui ont reçu une mise en demeure, afin qu'ils puissent conserver leur logement. Une vingtaine de ménages en ont bénéficié en 2022. foundationuspi-vaud.ch

On peut aussi solliciter des œuvres d'entraide comme la Croix-Rouge ou les Cartons du Cœur. Un exemple: les ménages jurassiens à revenus modestes peuvent demander un soutien au Secours d'hiver cantonal pour couvrir une partie de la hausse des frais de chauffage. Attention, l'aide peut être soumise à conditions et cible parfois des populations spécifiques en détresse financière (personnes malades, victimes de violence, etc.). D'autres initiatives, comme nombre de soupes populaires, s'adressent à tout le monde.

→ Répertoire des fondations et des associations de soutien: fundraiso.ch/fr/

Soins dentaires

Certaines communes participent financièrement aux traitements dentaires des enfants. La subvention ne couvre généralement pas l'intégralité de la facture et est souvent liée aux moyens financiers des parents ainsi qu'à la nécessité du traitement.

Exemples: en Valais, les soins dentaires scolaires sont subventionnés par la commune de résidence à raison de 40% au minimum pour les enfants jusqu'à 16 ans révolus. Dans le Jura, en revanche, l'aide est réservée aux familles de condition modeste dont le revenu déterminant unique (RDU) est inférieur à 60 000 fr. Elle se monte, au maximum, à la moitié de la facture.

→ Concernant les adultes, la société suisse des médecins-dentistes (SSO) fournit des infos sur certaines aides: sso.ch/fr/médecine-dentaire-sociale (lire le PDF «aide financière»). On peut aussi se renseigner auprès de sa commune.



Mobilité, transports publics



Certaines communes romandes subventionnent la mobilité durable de leurs habitants avec, à la clé, quelques jolies économies. Les aides peuvent concerner les transports publics, la mobilité douce ou encore l'autopartage (Mobility).

Exemple: la Municipalité de Rolle (VD) subventionne, entre autres, l'achat des vélos mécaniques neufs ou d'occasion à hauteur de 30%, des vélos-cargo (10%) et des modèles électriques (300 fr. à 800 fr.) ainsi que l'abonnement aux transports publics Mobilis sur le territoire communal (50%).

→ Consulter le site web de sa Municipalité ou la contacter pour en savoir plus.

Logement

Il grève lourdement les budgets, mais on peut économiser jusqu'à plusieurs centaines de francs par année en demandant une baisse de loyer, surtout si on ne l'a pas fait ces cinq dernières années. *Bon à Savoir* propose un calculette en ligne (bonasavoir.ch → services → calculateurs). Le site de l'ASLOCA (asloca.ch) renseigne aussi sur les démarches nécessaires.

Important: il faut régler son loyer avant toute autre chose. Le bailleur a, en effet, le droit de résilier un bail pour la fin du mois suivant si le locataire ne s'est pas acquitté du loyer échu. Pour cela, il doit simplement envoyer au préalable un rappel spécifiant que, à défaut de paiement dans les 30 jours, le bail sera résilié.

→ En cas de difficulté, joindre au plus vite le Service social communal ou l'ASLOCA, afin de connaître les aides possibles.

Dans les cantons lémaniques, Genève a lancé le projet Domos, qui octroie une aide rapide aux locataires menacés de résiliation. Les personnes mises en demeure pour non-paiement du loyer reçoivent automatiquement un formulaire permettant de solliciter un soutien financier de Domos. Dans le canton de Vaud, onze communes, dont les plus grandes, proposent des aides individuelles au logement aux familles qui doivent supporter une charge locative trop lourde par rapport à leurs revenus.

Lorsqu'il n'y a pas d'urgence, on peut envisager d'autres solutions comme les logements subventionnés ou s'orienter vers les coopératives, mais il faut, alors, acheter des participations et se mettre sur des listes d'attente souvent longues.

De la qualité à bas prix, c'est possible

BONS PLANS Acheter moins cher ne signifie pas forcément rogner sur la qualité. Chaque mois, les tests de *Bon à Savoir* vous permettent de faire le meilleur choix. Voici une sélection de huit produits évalués durant l'année 2022. Tous figuraient parmi les trois moins chers du test et ont obtenu au moins l'appréciation «bon». *Kevin Gertsch*

Petits achats du quotidien

Lessive



M-Budget
Lessive de couleurs
Prix payé: 3.95 fr.
(Migros)
Prix par litre: 1.98 fr.
Appréciation:
Bon (5.1/6)

Papier toilette



M-Budget
Papier hygiénique 3 plis,
100% fibres recyclées
Prix payé: 3.25 fr. (Migros)
Prix par rouleau: 0.27 fr.
Appréciation:
Très bon (5.8/6)

Nettoyant



W5
Degreaser Power Cleaner
Prix payé: 1.15 fr.
(Lidl)
Appréciation:
Très bon (5.5/6)

Slips pour hommes



John Adams
Short Bio Cotton Mix Line
Prix payé: 15 fr.
(galaxus.ch)
Prix à la pièce: 7.50 fr.
Appréciation:
Bon (5.2/6)

Dépenses ponctuelles



Cuiseur à riz
Mio-Star Cuiseur à riz 500
Prix payé: 49.95 fr.
(M-Electronics)
Appréciation: Bon (5.1/6)



Couteau de poche
Swiza SH01R-WM bleu
Prix payé: 30 fr. (swiza.com)
Appréciation: Bon (4.8/6)



Matelas
Sanaflex Zone H3
Prix payé: 249 fr. (Micasa)
Appréciation: Bon (5.2/6)



Vélo de ville
Trelago Simply
Prix payé: 199 fr. (Landi)
Appréciation: Bon (4.8/6)

L'agence immobilière Neho passe la barre des 3'500 clients

L'immobilier a profondément changé au cours des dernières années, notamment via l'utilisation d'internet. Ného, l'agence immobilière sans commission, a parfaitement saisi cette opportunité pour offrir à ses 3'500 clients une nouvelle expérience où la relation entre le propriétaire vendeur et l'agent reste au cœur du processus de vente, mais pour un forfait de 9'500 francs. Entretien avec Frédéric Frachon, un expert immobilier de Ného.



Frédéric Frachon, agent immobilier local chez Ného.

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

Réponse : Fondamentalement, mon travail est le même que dans une agence traditionnelle. Mon quotidien consiste à rencontrer des propriétaires, évaluer des biens se situant dans une zone que je connais parfaitement, trouver les acheteurs, et vendre les biens qui me sont confiés au meilleur prix. La différence majeure vient du fait que chez Ného, les agents locaux sont

soutenus par une équipe solide et des outils digitaux qui simplifient les processus récurrents du métier de courtier. Ce soutien du digital, ainsi que le volume important de biens vendus chaque mois nous permet de revoir notre marge à la baisse et de proposer un prix fixe à partir de CHF 9'500.-.

Question : Le digital occupe-t-il une part importante du processus de vente chez Ného ?

Réponse : L'expertise humaine est et restera toujours au centre de notre service. La rencontre et les

échanges avec mes clients est du reste la partie de mon travail que je préfère. La digitalisation des processus administratifs est uniquement là pour nous aider à mieux faire notre travail. Ces outils nous permettent à nous les agents de gagner en temps et en efficacité. Nous avons ainsi davantage de temps pour interagir avec nos clients, et pour nous occuper de la vente proprement dite.

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

Question : Alors pourquoi vendre sa propriété avec Ného ?

Réponse : Je suis convaincu que Ného offre une combinaison parfaite de l'expérience humaine et des forces du digital. Avec son forfait fixe qui a déjà convaincu plus de 3'500 clients, je pense que ce modèle est le plus juste et le plus adapté. C'est pour moi l'agence qui apporte la meilleure solution aux problématiques que peuvent rencontrer les vendeurs.

neho

FR 026 588 08 00

GE 022 518 82 82

NE 032 580 04 00

VS 027 588 09 90

VD 021 588 14 14

JU 032 580 04 00



hello@neho.ch

Rue du Grand-Pré 2A
1007 Lausanne

Estimez
gratuitement
votre bien immobilier
sur [neho.ch](#)

Très satisfaits

Excellent contact et équipe très professionnelle et efficace, nous recommandons Ného. Nous repartirions sans soucis avec cette agence et sommes très satisfaits de notre vente.

Laurent
15 décembre 2022

5 / 5

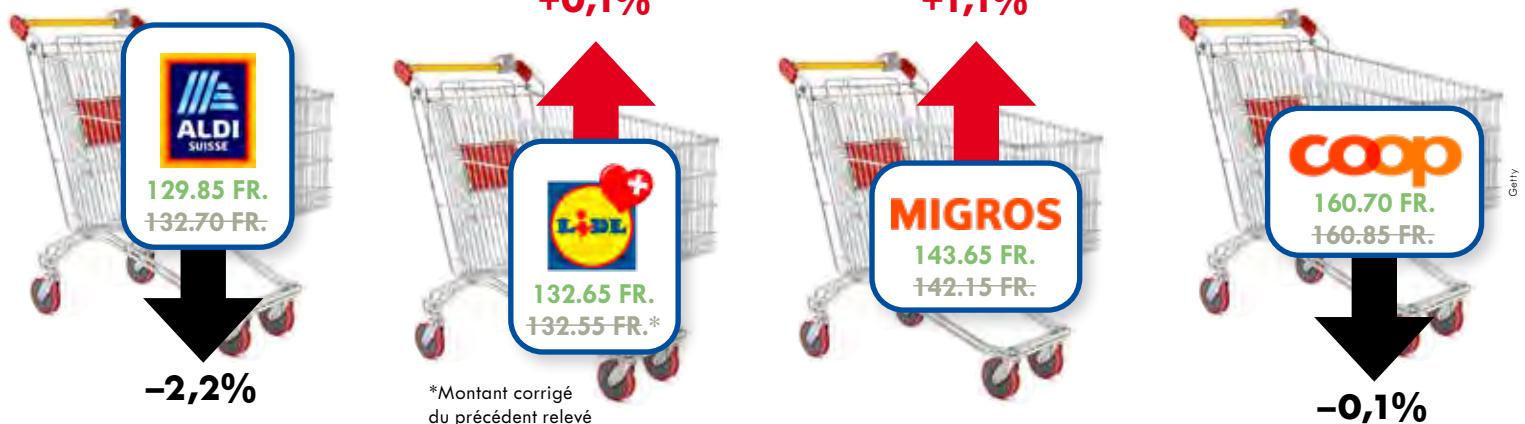
Nos clients nous notent en moyenne :

Excellent 4.6 / 5



Trustpilot

Excellent 4.6 / 5



Intense concurrence entre les hard-discounters

POUVOIR D'ACHAT En décembre, Aldi est passé devant Lidl pour redevenir l'enseigne la plus avantageuse de notre Observatoire des prix. De manière générale, le montant de notre caddie-type oscille entre baisses et hausses contenues. *Kevin Gertsch*

Comme chaque mois, nos enquêteurs se sont rendus dans les rayons de quatre grands distributeurs à la recherche des meilleurs prix pour 53 biens de consommation courante. Objectif: surveiller le renchérissement dans la durée. L'Observatoire des prix de *Bon à Savoir* se veut un inventaire ancré dans la réalité - et non théorique.

Selon notre dernier relevé, notre caddie-type affiche une facture globale de 129.85 fr. chez Aldi contre 132.65 fr. chez Lidl. Après deux mois derrière son concurrent direct, Aldi redevient donc l'enseigne la plus avantageuse. Migros se maintient derrière les deux hard-discounters avec un ticket de caisse de 143.65 fr., tandis que Coop demeure, de loin, le détaillant le plus cher. Pour les mêmes sortes de produits, le consommateur dépense un total de 160.70 fr. C'est près de 30 fr. de plus que chez Aldi.

Par rapport au mois précédent, le montant de notre caddie-type a diminué chez deux détaillants. La baisse la plus marquée est observable chez Aldi (-2,2%). Elle est plus minime chez Coop (-0,1%). Lidl affiche une très légère hausse (+0,1%), tandis que les prix ont grimpé de manière plus nette du côté de Migros (+1,1%).

BAISSES SUR TOUS TYPES DE PRODUITS

La concurrence est rude entre les deux hard-discounters depuis le lancement de notre Observatoire des prix en mai dernier. En décembre, Aldi est passé devant Lidl grâce à des baisses de prix radicales sur certains produits. Nos enquêteurs ont ainsi relevé un prix de 0.56 fr. les 100 g pour le café moulu de la marque Amaroy. Un mois plus tôt, il était de 0.70 fr. Constat similaire du côté de la crème glacée fraise dont le prix aux 100 ml a baissé de 7 ct. pour atteindre 23 ct. Autre exemple: le

dentifrice Dentofit. Le prix constaté en décembre était de 38 ct. les 100 ml contre 47 ct. auparavant.

Les actions étant exclues de notre analyse, assiste-t-on vraiment à des baisses de prix durables? Aldi répond qu'il s'agit «de [ses] prix réguliers actuellement en vigueur», ces réductions étant «liées à une amélioration temporaire des conditions d'achat et/ou à des mesures de gestion des stocks».

Comme chaque mois, tous les prix relevés en rayons sont disponibles sur bonasavoir.ch, avec des comparaisons aux 100 g ou à l'unité. Car examiner minutieusement les prix, enseigne par enseigne, demeure la clé pour dépenser moins en cette période de renchérissement.

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

Précision

Un écart plus serré qu'annoncé en novembre

Une erreur de calcul s'est glissée dans notre précédente édition. Chez Lidl, le kilo de pommes bio valait 6 fr. et non 5 fr. comme nous l'affirmions. Si Lidl était effectivement l'enseigne la moins chère avec un caddie-type d'une valeur de 132.55 fr., la différence avec Aldi (132.70 fr.) était toutefois plus faible que mentionnée.

Zoom

La provenance des produits n'explique pas ces différences de prix

Nos enquêteurs ont vérifié si la provenance explique les variations de prix entre les magasins sur des produits similaires. Fruits et légumes frais, viande, poisson, produits laitiers et huiles ont été passés au crible. La provenance ne fait pas la différence, à deux exceptions près: l'huile de colza et les œufs bio.

Les huiles de colza suisses sont plus chères: 47 ct. les 100 ml chez Aldi et 54 ct. les 100 ml chez Migros, contre 40 ct. chez Lidl (sans provenance indiquée) et Coop (provenance «Suisse, Europe»).

Les œufs bio les moins chers proviennent de Hollande: 65 ct. pièce chez Lidl. Aldi estime injuste de comparer ses œufs bio et suisses (77 ct. la pièce) avec ceux de son concurrent direct. A noter que les œufs bio et suisses de Migros sont moins chers que chez Aldi (74 ct. la pièce). Chez Coop, ils coûtent 80 ct. la pièce.

Sur tous les autres articles vérifiés, la provenance n'était pas significative. Soit tous les produits venaient de Suisse, soit tous étaient importés, soit les provenances variaient, mais pas les prix. *Id*

Les arnaques qui vous ont le plus ciblés en 2022

PIÈGES Les escrocs n'hésitent pas à traquer leurs victimes sur Internet ou par téléphone et s'invitent parfois même jusque sous leur toit. Guide de survie en milieu hostile. *Silvia Diaz*

Une arnaque bien rodée... et des milliers de francs peuvent disparaître dans la nature. Pour éviter de vivre une expérience aussi coûteuse que traumatisante, mieux vaut connaître les stratagèmes des filous et adopter les bons réflexes.



LE FAUX SUPPORT TECHNIQUE

Votre ordinateur est paralysé par un écran bleu et un message alarmant vous informe que la machine a été infectée par un virus? Nappelez surtout pas le numéro qui s'affiche! **Vous tomberiez sur un malfrat se faisant passer, par exemple, pour un employé de Microsoft.** Il vous amènera à lui laisser le contrôle à distance de votre machine et exigera d'être payé pour ce «service». Sous le coup du stress, les proies vont révéler leurs coordonnées de carte de crédit au voleur. Prétextant que le paiement ne passe pas, il les pressera aussi de communiquer les codes reçus par SMS. Il est, en fait, en train de faire des transactions multiples sur le dos des victimes.

Variante: le faux employé Microsoft peut vous démarcher sans que votre ordinateur n'ait émis d'alerte. Raccrochez.

CONSEILS Si vous avez transmis des informations sensibles, la banque sera intransigeante. Ne communiquez jamais ces données! Si c'est trop tard, bloquez votre carte. Et prenez contact avec un professionnel de l'informatique ou une personne de confiance pour réinstaller les programmes de votre ordinateur au propre.



LES DÉPANNEURS MALHONNÊTES

L'évier qui se bouche ou l'électricité qui lâche un dimanche matin? Un oubli de clés qui vous coince dehors tard le soir? L'expérience a laissé un goût amer à certains lecteurs. Une (trop) rapide recherche les a mis en contact avec **des entreprises sans scrupules, spécialisées dans les dépannages d'urgence.** Elles surfacturent ensuite, parfois de manière délirante, leurs prestations (*lire «Voilà, votre évier est débouché, ça fera 1830 francs»**). Sous pression, le client est poussé à payer l'intervention tout de suite, par carte de crédit.

CONSEILS Cherchez des avis fiables sur les professionnels autour de chez vous. Demandez toujours un devis écrit. Si l'intervention peut attendre, reportez-la sur un jour de semaine. Ne signez aucune facture et ne payez rien sous la pression: si le prix semble exagéré, contestez ou réclamez un remboursement si vous avez déjà payé.



LES SITES OU LES VENDEURS BIDONS

Ça ressemblait à une bonne affaire. Hélas, la console en rupture de stock partout ailleurs ou le canapé soldé à 70%, payé d'avance bien sûr, **n'arrivera jamais à destination.** Certains escrocs vous feront même croire que la marchandise est coincée en douane ou retenue par le transporteur pour vous soutirer encore de l'argent.

CONSEILS Pas de remède miracle pour débusquer une fausse offre, mais certains signaux doivent alerter: un site de vente plein de fautes, sans adresse physique ou avec des prix trop beaux pour être vrais. Sur Facebook Marketplace, Anibis ou Ricardo, méfiez-vous des profils de vendeurs récemment créés qui ont peu de transactions à leur actif. Cherchez des avis sur des plateformes recensant les arnaques. Ne passez jamais commande pour des gros montants lorsque vous avez affaire à un site ou un vendeur pour la première fois (*lire «Ne vous laissez pas avoir par des faux sites de vente»**).



L'ARNAQUE AU NUMÉRO SURTAXÉ

Les «heureux élus» sont démarchés par téléphone et appâtés par un cadeau ou invités à participer à un concours avec un joli lot à la clé. Pour ce privilège, il suffit de composer un numéro qui commence par 0901. **L'appel est surtaxé** et la victime gardée en ligne le plus longtemps possible. La seule surprise qui arrivera dans la boîte aux lettres, c'est une facture de téléphone conséquente.

CONSEILS Contactez immédiatement votre opérateur si vous vous êtes fait avoir. Il doit vous communiquer les coordonnées de la société. Joignez-la, exigez un remboursement et réservez-vous le droit de porter plainte. A titre préventif, vous pouvez bloquer les appels vers des numéros surtaxés.



L'E-MAIL DE LA (FAUSSE) POLICE

La Gendarmerie française, la Brigade des mineurs, la Police, voire Interpol: **les malfrats jouent sur la peur.** Un mail au ton formel et à l'entête d'une - fausse - autorité vous informe que vous avez été surpris à consulter du matériel pédopornographique. Vous êtes sommé de prendre contact avec «l'inspecteur» chargé de votre dossier. L'objectif est de vous pousser à verser de l'argent ou de vous extorquer vos coordonnées bancaires.

Variante: Des «maîtres-chanteurs» prétendent vous avoir filmé avec la webcam de votre ordinateur dans un contexte embarrassant. Ils menacent de dévoiler ces vidéos à tout votre carnet d'adresses si vous ne verrez pas une rançon en bitcoin.

CONSEILS Tous ces messages sont bidons! Aucune autorité pénale ne vous contactera jamais ainsi pour un crime supposé. Quant aux mails des pseudo-maîtres-chanteurs, ils sont envoyés à large échelle en espérant qu'un poisson morde. Evitez d'ouvrir les pièces jointes de ces faux messages et supprimez ces courriers.



BON RÉFLEXE Ne révélez jamais à quiconque vos codes personnels, que votre banque vous envoie par sms.



L'ARNAQUE AU COLIS

Une facture ou des rappels pour de la marchandise jamais commandée? Il s'agit probablement d'une arnaque au colis. Rien de plus facile, pour un individu malhonnête, que de se créer un **faux profil usurpant votre identité** sur un site de vente en ligne. Pour ensuite intercepter, en douce, le paquet. Ces fraudes sont monnaie courante et facilitées par les entreprises qui acceptent un paiement sur facture.

CONSEILS Ne payez rien! Prenez immédiatement contact avec le vendeur pour l'avertir que vous avez été victime d'une arnaque et exiger qu'il annule la facture. Déposez plainte et transmettez une copie de celle-ci à l'entreprise.



L'AMI EN DÉTRESSE

Un proche vous contacte par message ou sur les réseaux sociaux pour vous annoncer qu'il se trouve en fâcheuse posture. Il demande une aide financière en urgence. Pour ne rien arranger, il prétend que son téléphone est hors service ou perdu. Méfiez-vous! Même si l'adresse de l'expédition est la bonne, **il a peut-être été victime d'un piratage**. A l'autre bout du monde, c'est en réalité un usurpateur qui tente de vous arnaquer.

CONSEILS N'hésitez pas à poser à cet «ami» des questions plus personnelles, par exemple le prénom de vos enfants. Essayez de le joindre par téléphone ou un autre moyen de contact habituel. Ne transmettez jamais vos données de carte de crédit et bloquez-la immédiatement si vous avez cédé.



LES FAUX MESSAGES DE LA POSTE OU DE DHL

Un SMS ou un e-mail vous informe qu'un colis va être livré, mais qu'il faut payer des frais de douane ou de livraison pour le débloquer. Vous êtes invité à cliquer sur un lien qui, en réalité, vous redirigera vers un site pirate. Il ressemble à s'y méprendre à l'original et vous devrez y saisir vos identifiants et vos coordonnées de carte de crédit. **Vous êtes victime de**

hameçonnage. Le site pirate va récupérer ces données pour faire des achats sur votre dos.

CONSEILS Vérifiez l'adresse d'expédition de l'e-mail. Elle est souvent farfelue et ne correspond pas à celles des entreprises concernées. Les faux sites sont de plus en plus élaborés, mais peuvent contenir des fautes d'ortho-

graphie ou graphiques qui doivent vous alerter. En cas de doute, contactez le Service client officiel. Si vous avez introduit vos mots de passe, modifiez-les. Bloquez votre carte si vous avez fait de même avec vos données de paiement (*lire «Hameçonnage, la coïncidence de trop»**).

* Sur bonasavoir.ch



L'ACHETEUR QUI N'EN EST PAS UN

Payeriez-vous pour vendre votre canapé? Non, bien entendu. C'est pourtant la mésaventure vécue par des lecteurs, piégés après avoir mis en vente des meubles, une voiture ou un instrument de musique sur des sites de petites annonces ou sur Facebook Marketplace. Beau parleur et convaincant, **le pseudo-acheteur se dit très intéressé**. Prétendant qu'il habite loin ou qu'il ne peut pas se déplacer, il propose un transporteur pour récupérer la marchandise. Cet «intermédiaire» contactera sa victime peu après pour qu'elle paie d'avance les frais de livraison. L'«acheteur», de son côté, promet qu'il remboursera. En réalité, il s'agit de la même personne.

Variante: l'aigrefin vous propose de payer par Paypal et envoie un lien par mail ou par SMS pour vous connecter au site de paiement. Ce lien vous redirigera vers un faux site, destiné à soutirer vos informations personnelles.

CONSEILS Fuyez les acheteurs qui passent par un intermédiaire ou par un moyen de paiement dont vous n'avez pas l'habitude. Et bloquez votre carte si vous vous êtes fait avoir.



LE FAUX EMPLOYÉ DE BANQUE

«Allô, c'est votre banque à l'appareil. Nous avons détecté des mouvements douteux sur votre compte. Pour bloquer ces paiements, nous avons besoin des codes qui s'affichent sur votre téléphone.» Au bout du fil, il y a non pas un employé de banque, mais un pur escroc, déjà en possession du numéro de carte de crédit de sa victime. **Il cherche à obtenir le code sécurisé que la banque envoie par SMS à son titulaire** pour valider une transaction en ligne. Pire: le numéro qui s'affiche peut être le même que celui de la banque. De quoi tromper la méfiance de la cible, déjà terrifiée par l'annonce d'un piratage (*lire «Arnaquée en croyant bloquer une arnaque»**).

CONSEILS Une banque ne demande jamais de lui révéler vos codes secrets. Ne les transmettez en aucun cas, même si l'appelant se montre insistant ou si vous reconnaisssez son numéro de téléphone. Dans le doute, raccrochez etappelez vous-même la banque.

Getty

Budget

À CE PRIX-LÀ,
C'EST UNE AFFAIRE
JUTEUSE.

Achetez
futé

Fr.
1.95



MIGROS

Décryptez vos décomptes de charges!

LOCATAIRES Une facture plus élevée vous attend peut-être, à partir de cette année. Comment vérifier si elle est justifiée et que faire si ce n'est pas le cas? *Silvia Diaz*

Plus que jamais, les locataires devront prendre le temps de se pencher sur leurs décomptes pour repérer les éventuelles erreurs. Voici quelques principes à connaître pour payer le prix juste.

DES FRAIS EFFECTIFS AU BOUCLEMENT

Si le principe du forfait ou du loyer tout compris est tout à fait légal, il n'est pas la règle et concerne une minorité de baux. Les charges sont facturées le plus souvent sur la base d'acomptes mensuels. Dans un tel cas, le bailleur doit établir un décompte annuel qui tient compte uniquement des frais accessoires effectivement engagés, tout au long de l'exercice, factures à l'appui. Exclu donc de faire figurer des montants estimatifs ou des provisions pour des dépenses futures.

UN DROIT À CONSULTER LES JUSTIFICATIFS

Le locataire doit recevoir un décompte détaillé des frais portés en compte – y compris l'état des stocks de carburant en début et en fin d'exercice – et un tableau de répartition. S'il n'a pas reçu ces documents avec la facture ou la ristourne, il peut exiger qu'on les lui envoie. Et si les montants figurant dans le décompte paraissent suspects, il a le droit de demander des explications, et de consulter les pièces justificatives originales dans les locaux de la régie.

LE BAIL FAIT LOI

Seuls les frais expressément à charge du locataire, selon le contrat, peuvent lui être refacturés. Des formulations vagues telles que «acomptes de charges» ou «divers» ne suffisent pas: le bail doit mentionner précisément desquels il s'agit. Lorsqu'il prévoit que le chauffage et l'eau chaude sont facturés à part, les frais liés à leur production le sont également. Par



Le locataire peut exiger un décompte détaillé et un tableau de répartition des frais.

exemple, l'électricité de la chaufferie, les frais de nettoyage et de maintenance des appareils ou de ramonage et de surveillance de l'installation (voir encadré).

Le contrat peut aussi faire supporter au locataire d'autres frais annexes directement liés à l'utilisation du logement: eau froide, taxe d'épuoration, conciergerie ou électricité des locaux communs notamment. En revanche, il est exclu de facturer à part des réparations ou des pièces de rechange. De même que des im-

pôts, des intérêts hypothécaires ou des primes d'assurance. Des frais administratifs pour l'établissement des décomptes sont admissibles (à forfait ou en pourcentage) pour autant qu'ils correspondent aux taux usuels dans la branche.

LA COMMISSION DE CONCILIATION EN CAS DE LITIGE

En cas d'erreur, le premier réflexe est d'écrire au bailleur pour réclamer un correctif. Mais prudence: s'il n'entre pas en matière et menace de résilier le bail pour non-paiement du supplément, il faut, dans ce cas, le payer rapidement. Puisque le locataire est contraint de s'acquitter de cette facture sous la pression, il pourra ensuite saisir la Commission de conciliation en matière de bail à loyer pour être remboursé des montants illégalement encaissés. La procédure est heureusement gratuite.

Idem si le locataire s'aperçoit qu'il a payé à tort des frais qui ne figuraient pas dans son contrat: il a le droit d'en réclamer le remboursement sur les dix dernières années. Et, si le propriétaire ne veut rien savoir, de s'adresser à l'Autorité. Attention, il faut agir en justice au plus tard dans les trois ans qui suivent la découverte de cette erreur.

Zoom

Qu'est-ce que le «salaire chauffeur»?

On retrouve souvent ces frais au libellé peu clair dans le décompte. Ils n'ont aucun rapport avec un conducteur! Il s'agit d'une somme forfaitaire affectée à la surveillance et au réglage de l'installation de chauffage. C'est légal, sauf si le bailleur facture, en plus, un contrat de télégestion de la chaudière. Cumuler l'un et l'autre est interdit. En cas de facturation à double, il faut demander la suppression du forfait «salaire chauffeur», voire exiger un remboursement rétroactif (cinq ans au maximum) si le doublon est perçu depuis plusieurs années.

Gros écarts de prix... et de qualité!

COLLANTS La meilleure paire opaque n'est pas la plus onéreuse. Ceux de Migros et de Coop restent beaux nettement plus longtemps que ceux de la marque Wolford, pourtant quatre à cinq fois plus chers. *Jonas Arnold / sp*

Les collants ont la vie dure. A chaque pas, l'étoffe frotte dans la chaussure, surtout au niveau du talon et de la semelle. *Bon à Savoir* a envoyé 12 modèles au laboratoire pour tester leur robustesse. Ils ont été soumis à 100 000 frottements. Les experts ont également examiné la tenue au lavage et la tendance aux mailles tirées. Les bas analysés affichent 60 à 70 deniers, terme désignant l'unité de mesure pour l'épaisseur du fil. Plus

le denier est élevé, plus les collants sont épais, et donc opaques. C'est d'ailleurs le terme d'usage pour désigner les collants de 60 ou 70 deniers.

Lors du test, la plupart des modèles se sont révélés robustes. Seuls deux ont obtenu la note «insatisfaisant»: le talon du produit de Trasparenze était trouvé après 13 000 frottements. La semelle du bas de C&A n'a tenu que 6500 frottements. Les autres collants de l'échantillon ont résis-

sisté en moyenne à 80 000 mouvements.

TOUJOURS TOP APRÈS 100000 FROTTEMENTS

Même après 100 000 frottements, le vainqueur du test - de la marque Migros Ellen Amber - n'a pas montré signe de faiblesse. L'étoffe n'était même pas devenue plus fine. Autre qualité: le bas est ressorti comme neuf des cinq passages en machine à laver. A noter qu'il a également un léger effet de soutien. Cela veut dire qu'il fait légèrement pression sur les jambes, ce qui active la circulation sanguine.

Pour celles qui ne recherchent pas cet effet de soutien, le collant de Coop, Qualité&Prix, est une bonne alternative. Il arrive en deuxième place du test. Lui aussi a résisté haut

la main aux 100 000 mouvements. Et après cinq lavages, seuls quelques fils s'étaient un peu déplacés.

Ces deux modèles font partie des moins chers de l'échantillon. Nettement plus onéreux, les bas des marques Oroblù et Wolford ont des notes moins élevées, même si celles-ci demeurent bonnes. Les experts pointent du doigt particulièrement leur apparence après le passage en machine, avec de nombreux endroits détendus et des fils déplacés.

Interpellés sur ces résultats, C&A et Trasparenze sont d'avis que le test est trop sévère. «L'exigence d'usage sur le marché, concernant la résistance aux frottements, est de 10 000 mouvements», écrit C&A, alors que le test en demande dix fois plus.

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

12 collants opaques



MARQUE	ELLEN AMBER	COOP QUALITÉ & PRIX	H&M	MANOR WOMAN	OROBLÙ
Désignation	Absolute Opaque	Avela Basic Opaque 60	Leg Support Regular Waist Tights	Seamless 60	Tights 60
Acheté chez	Migros	Coop	H&M	Manor	Manor ^{3,4}
Prix payé	12.90 fr.	10.95 fr.	14 fr.	17.90 fr.	26 fr.
Denier	70	60	70	60	60
Effet de soutien	Oui	Non	Oui	Non	Non
1. Résistance aux frottements 35% ¹	6	6	5.5	6	6
2. Tenue au lavage 35% ¹	6	5.3	5.6	4.9	4.6
3. Mailles tirées 20% ¹	5.1	4.9	5.1	4.7	4.8
4. Fils tirés 10% ¹	6	4.9	4.8	4.9	5.4
Note finale	5.8	5.4	5.4	5.2	5.2
Appréciation	Très bon	Bon	Bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix.

¹ Pondération pour la note finale.

² Si les critères résistance au frottement ou tenue au lavage sont insatisfaisants, la note finale ne peut pas être



En détail

Les critères du test

A la demande de Bon à Savoir, le laboratoire spécialisé dans les textiles Hohenstein Laboratories, à Bönnigheim, en Allemagne, a testé 12 collants noirs pour dame. Il s'est penché sur les critères suivants:

1. Résistance aux frottements

Les collants ont été frottés contre un tissu standard. Plus les modèles ont résisté longtemps, mieux ils ont été notés.

2. Tenue au lavage

Les experts ont évalué l'état des collants après cinq lavages à 30 degrés.

3. Mailles tirées

Les experts ont réalisé un trou dans les collants et observé la vitesse à laquelle le trou s'agrandissait.

4. Fils tirés

Les experts ont frotté les bas avec le côté abrasif d'une éponge de cuisine et ont dénombré la quantité de fils tirés.

Résistance

Les collants fins ont les mailles fragiles

Nous avions testé, au printemps, la résistance des collants fins (20 deniers). Ils avaient fait nettement moins bonne impression que les opaques (Lire «Les mailles filent plus vite qu'avant» sur [bonasavoir.ch](#)). Tous les produits ont montré une tendance à tirer des mailles. Les deux meilleurs modèles: Fogal Caresse (29.90 fr. sur Fogal.com) et de Kunert Mystique 20 (23. fr. chez Coop City) ont bien tenu aux lavages.



GOLDEN LADY	WOLFORD	NULU NEW LOOK	DIM	BLUE MOTION	TRASARENZE	C&A
Tonic70	Aurora 70	Sensation	Le Collant green ecosmart	Collants femme	Sophie	Elegant line Support shiny
Manor 11.90 fr.	zalando.ch ⁵	Coop 11.95 fr.	Migros ⁶ 12.90 fr.	Aldi 3.99 fr.	Coop City ⁷ 16.90 fr.	C&A 12.95 fr.
70	70	60	60	60	70	70
Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
5	6	5.8	5	5	3.5	2.5
5.1	4.6	4.2	5.3	4	5.9	5.5
4.9	4	4.8	3	3	5.4	4.1
4.9	4.9	4.8	5	4.9	4.8	5.6
5	5	4.9	4.7	4.2	3.5 ²	2.5 ²
Bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

supérieure. Egalement disponible chez: ³ Coop City; ⁴ Drogerie Müller; ⁵ Globus; ⁶ Coop; ⁵ Manor.

Test réalisé en partenariat avec Saldo.



MAISON
GILLIARD

1885

**20 %
LIVRAISON
OFFERTE**

LIVRAISON OFFERTE

Je souhaite profiter de cette **offre spéciale** avec **20% de rabais et frais de port offerts** (valeur CHF 15.-)*:

Carton(s) **Fendant Les Murettes**
(6x75cl) au prix de **CHF 79.20** (CHF 99.00)

Carton(s) **Rosé mi-doux Porte de Novembre**
(6x75cl) au prix de **CHF 95.40** (CHF 119.40)

Carton(s) **Dôle des Monts**
(6x75cl) au prix de **CHF 85.80** (CHF 107.40)

Passez commande
directement
sur notre site
www.gilliard.ch



Code promo
BAS123

* Offre non cumulable, valable jusqu'au 11.02.2023,
dans la limite des stocks disponibles

** Livraison uniquement aux personnes majeures



MAISON GILLIARD | Rue de Loèche 70 | 1950 Sion | 027 329 89 29 | maison@gilliard.ch | www.gilliard.ch



Pas question de se consoler en défalquant la note du WiFi.

Le télétravail gonfle la note fiscale

IMPÔTS La déclaration 2022 ne révolutionnera pas les habitudes, sauf pour les contribuables qui rentrent à la maison avec le véhicule d'entreprise. En outre, le télétravail modifie désormais la déduction des frais. *Claire Houriet Rime*

T ravailler un ou deux jours par semaine à domicile, c'est devenu la routine dans certaines professions. Après avoir fermé les yeux pendant la première année de pandémie, les cantons serrent la vis depuis 2021 déjà. Si on a pris pour habitude de relever ses mails en pantoufles, il faudra en tenir compte dans sa déclaration.

Sur le principe, en effet, seules les dépenses effectives sont déductibles. Si on travaille un ou deux jours par semaine à la maison, la défaillance des frais de transport sera proportionnelle au nombre de jours de télétravail.

Le fisc compte sur la bonne foi de chacun et n'exige pas de mention systématique sur le certificat de salaire. Selon les cas, les cantons de Fribourg et du Valais se réservent toutefois la possibilité de demander un justificatif de l'employeur.

Seule exception: l'abonnement des transports publics peut être déduit dans son intégralité et ce, même si on ne fait pas les trajets tous les jours. Cette dépense est plafonnée à 500 fr. dans le canton de Genève et à 3000 fr. pour l'impôt fédéral direct. Dans le canton de Berne, la déduction s'ajuste au pourcentage de jours effectués à l'extérieur.

LA NOTE D'ÉLECTRICITÉ

Pas question de se consoler en défaillant la note du WiFi, les frais d'électricité et les cartouches d'encre pour l'imprimante. Le fisc es-

time, en général, que ces dépenses font partie du forfait prévu pour les frais professionnels. Seul le canton de Neuchâtel a prévu une ligne spéciale pour le télétravail. Il autorise la déduction de 10% du salaire net, mais au maximum 4000 fr. par année et ce, au prorata du nombre de jours en télétravail.

Ainsi, un contribuable de La Chaux-de-Fonds qui réalise un salaire annuel de 70 000 fr. et qui travaille à la maison le lundi et le mardi pourra déduire 1600 fr. pour les frais liés au télétravail

(10% de 70 000 fr., mais au maximum 4000 fr. / jours x 2 jours). Et ce, en plus du forfait de 3% pour les «autres frais professionnels» prévu d'office. Il ne pourra, en revanche, noter ses frais de déplacement et de repas hors du domicile que trois jours par semaine.

De manière générale, le télétravail sur la table de la salle à manger ou à la cuisine ne justifie pas de déduction supplémentaire pour l'espace reconvertis en bureau. Le fisc se réserve la possibilité de vérifier qu'une pièce entière a été transformée pour accepter de défaillant une partie du loyer. Le canton de Berne précise même qu'elle doit être utilisée à des activités professionnelles deux jours par semaine au moins.

LA VOITURE DU PATRON À LA MAISON

Pas de cadeau non plus si on rentre chez soi avec le véhicule de l'entreprise. Jusqu'en 2021, le certificat de salaire indiquait un montant correspondant au 0,8% du prix d'achat de la voiture. Il fallait, ensuite, faire un calcul compliqué pour les trajets entre le domicile et le lieu de travail. Selon sa profession, il est en effet courant de faire un crochet en rentrant chez soi pour rencontrer un client ou faire une petite réparation. Cette «part externe» était mentionnée sur le certificat de salaire pour que la déduction des frais de transport entre le domicile et le bureau selon la profession exercée colle vraiment à la réalité.

Ce forfait passe désormais à 0,9% du prix d'achat du véhicule par mois et ce, quel que soit l'usage qu'on en fait. Un contribuable qui a la jouissance d'une voiture ayant coûté 40 000 fr. hors TVA verra ainsi son revenu imposable augmenter de 4320 fr. (40 000 fr. x 0,9% x 12 mois). Les indépendants et ceux qui le souhaitent continueront à faire le décompte entre la part privée et la part professionnelle de leurs trajets.

Ces contribuables ne pourront plus déduire le moindre kilomètre pour leurs trajets. Les impôts cantonaux et communaux vont donc augmenter. Cela ne change en revanche pas grand-chose à l'impôt fédéral direct qui limite de toute façon les frais de déplacements à 3000 fr. par an. Idem à Genève qui a fixé la limite à 500 fr. par an.

Le guide de Bon à Savoir «Comment déclarer ses impôts»

Ces nouveautés mises à part, le guide «Comment déclarer ses impôts» reste d'actualité. L'ouvrage explique le mécanisme fiscal en termes simples et accessibles. Il aborde au fil des chapitres ce qui compte comme revenu, puis les déductions à faire valoir selon qu'on a une famille, qu'on est locataire ou propriétaire. Sans oublier toutes les étapes de la vie fiscale, de l'entrée dans la vie active à la retraite en passant par le chômage, le mariage et le divorce. Un ouvrage indispensable pour savoir comment remplir sa déclaration et penser à tout (*commande en page 40*).



Les hôpitaux externalisent, les salaires s'effondrent

BLANCHISERIE De nombreux hôpitaux et des maisons de retraite ferment leurs blanchisseries au détriment des employés, qui gagnent jusqu'à 1000 fr. de moins par mois dans ces services externalisés. *Daniel Mennig / Id*

Dans les blanchisseries suisses, les salariés se voient imposer d'intenses contraintes pour des salaires très bas. C'est le cas chez Elis, une entreprise française qui exploite 15 grandes blanchisseries en Suisse et dont l'un des principaux clients est le groupe de santé Hirslanden.

Un employé d'Elis a contacté notre rédaction et témoigne: il gagne 3000 fr. nets par mois. «Comment peut-on vivre avec ce salaire ici?»

Hirslanden a fermé 17 blanchisseries internes à l'hôpital, alléguant chercher une meilleure efficacité. Dans 16 cas, Elis a obtenu le marché. Et les employés sont sommés de «faire le même travail, mais avec de moins en moins de temps». Alors que les médecins des cliniques

Hirslanden perçoivent des honoraires records: jusqu'à cinq millions de fra. par an, selon l'émission *Kassensturz*.

«Nous respectons les directives de la branche textile et la législation, et nous nous soucions du bien-être de nos collaborateurs.», répond le directeur d'Elis. Mais le secteur n'est pas soumis à une convention collective de travail (CCT) au niveau national.

Nos collègues de *K-Tipp* ont récolté des témoignages qui révèlent un problème d'ampleur en Suisse: outre Hirslanden, de nombreux hôpitaux publics et maisons de retraite ont aussi fermé leurs blanchisseries. C'est le cas de l'Hôpital universitaire de Bâle ou les Hôpitaux cantonaux de Fribourg, Lucerne et Saint-Gall.

Dans les blanchisseries privées, les salaires de 3300 à 3600 fr. bruts sont la norme. Pourtant, il peut en être autrement: à l'Hôpital universitaire de Zurich, qui dépend de la blanchisserie centrale de Zurich, un emploi à plein temps est payé au moins 3850 fr. par mois. Quant aux HUG (Hôpitaux universitaires de Genève), qui assurent cette tâche en interne, les employés gagnent au moins 4029 fr.



Getty/Keystone/Montage

Espace enquête

Contactez-nous de manière anonyme!

Vous souhaitez signaler des informations confidentielles ou des dysfonctionnements à notre rédaction sans laisser aucune trace? Nous avons mis en place une boîte de réception sécurisée. C'est une première en Suisse: *K-Tipp* et *Bon à Savoir* proposent ainsi une communication totalement cryptée.

Les documents, images et fichiers peuvent être transmis de manière anonyme et simple. L'expéditeur ne peut pas être identifié par la rédaction. Les fichiers sont décryptés à partir d'un ordinateur qui n'est pas connecté à Internet. Les informations sont protégées y compris contre Google, Facebook et les Services de renseignement.

N'utilisez pas d'e-mail pour les données très sensibles: ils ne conviennent que pour signaler à la rédaction des sujets qui n'ont pas de caractère confidentiel.

→ Trouvez toutes les instructions sur bonasavoir.ch/espaceenquetesecurise ou scannez le code QR ci-contre.

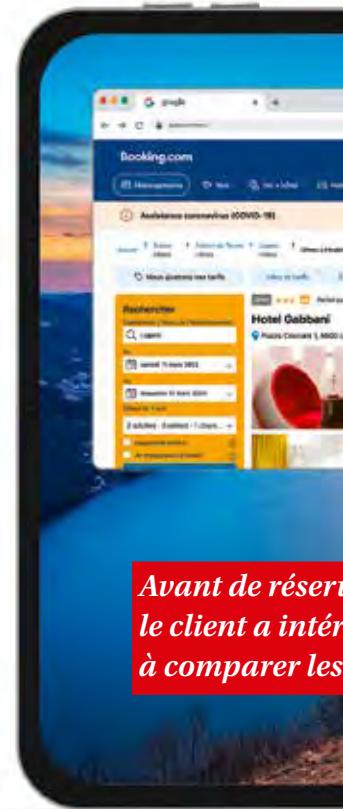


Moins chers qu'

RÉSERVATION Depuis décembre, les établissements peuvent proposer leurs chambres à des tarifs inférieurs à ceux des plateformes en ligne. Et ils le font.

Geneviève Comby

Quelle est la meilleure façon de réserver un hôtel en Suisse? Ces dernières années, les plateformes en ligne se sont multipliées. L'une d'entre elles s'est taillé la part du lion auprès du public: booking.com. Le site a offert une visibilité inédite à de nombreux établissements. En contrepartie, ils se sont retrouvés pieds et poings liés par des contrats leur interdisant de proposer des tarifs plus avantageux sur leur propre site. Ce temps-là est révolu. Depuis le 1^{er} décembre 2022, les hôteliers peuvent fixer librement leurs prix.



Avant de réserver, le client a intérêt à comparer les

NOTRE TEST Certains hôtels étaient

HÔTEL	NBRE D'ÉTOILES	PRIX SUR BOOKING.COM	PRIX SUR DE L'HÔTEL
Atlantico (Lugano)	★★	161 fr.	140 à 160
Gabbani (Lugano)	★★★	239 fr.	230 à 250
Luganodante (Lugano)	★★★★	250 fr.	250 à 260
Garni Alpenrose-Grusaida (Scuol)	★★	173 fr.	156 à 170
Traube (Scuol)	★★★	240 fr.	230 à 250
Belvédère (Scuol)	★★★★	420 fr.	380 à 420
Limmathof (Zurich)	★★	175 fr.	160 à 180
Montana (Zurich)	★★★	124 fr. ²	110 à 130
CitizenM (Zurich)	★★★★	344 fr.	340 à 360
Ibis Bahnhof (Bâle)	★★	127 fr.	120 à 130
Steinenschanze Stadthotel (Bâle)	★★★	188 fr.	180 à 200
Art House (Bâle)	★★★★	268 fr.	250 à 280

Réservations réalisées le 5 décembre 2022 pour une nuit, du 11 au 12 mars 2023, pour deux personnes.

² Réservation à payer à l'avance, non remboursable.

Que Booking les sites des hôtels



ver,
êt
prix.

jusqu'à 14% moins chers que Booking.com.

différences de prix

PAR LE SITE D'HÔTEL	PRIX PAR TÉLÉPHONE	DIFFÉRENCE DE PRIX (EN FR.)	DIFFÉRENCE DE PRIX (EN %)
6.80 fr.	146.80 fr.	14.20 fr.	8,8 %
204 fr.	204 fr.	35 fr.	14,6 %
0.40 fr.	230 fr.	20 fr.	8%
176 fr. ¹	168 fr.	5 fr.	2,9%
240 fr.	3 appels infructueux	0 fr.	0%
390 fr.	390 fr.	30 fr.	7,1%
160 fr.	160 fr.	15 fr.	8,6%
129 fr.	129 fr.	5 fr.	4%
3.90 fr.	indisponible	0.1 fr.	0%
127 fr.	indisponible	0 fr.	0%
0.80 fr.	160.80 fr.	27.20 fr.	14,5%
260 fr.	260 fr.	8 fr.	3%

aux personnes, petit déjeuner compris. ¹ Pas de réservation en ligne.

La loi a changé, mettant un terme à ce que les professionnels nomment les « clauses de parité tarifaire ». Le client a désormais tout intérêt à comparer l'offre des hôtels sur leurs sites internet avec celles des plateformes de réservation en ligne. Expérience faite, cela vaut souvent le coup.

Début décembre, juste après l'entrée en vigueur de la « Lex Booking », Bon à Savoir a réalisé un comparatif à titre indicatif. Nous avons relevé le prix d'une nuit dans douze hôtels, de Bâle, Zurich, Scuol et Lugano. Date choisie, environ trois mois plus tard, hors des vacances scolaires: le samedi 11 mars 2023.

BOOKING PLUS CHER DANS NEUF CAS SUR DOUZE

Dans chacune de nos quatre destinations, nous avons sélectionné trois établissements de différents standing (deux, trois et quatre étoiles) à partir d'une recherche sur Booking.com. Outre le nombre d'étoiles, nous avons appliqué les critères suivants: un

hébergement pour deux adultes, petit-déjeuner compris à moins de trois kilomètres du centre.

La première chambre proposée par la plateforme (triée par défaut selon « Nos préférences ») a été retenue et son prix comparé avec celui affiché sur le site de l'hôtel pour la même chambre, à la même date.

Dans neuf cas sur douze, le site de l'hôtel affichait une offre plus avantageuse, jusqu'à 14% de moins. Nous avons contacté les établissements par téléphone afin de vérifier si un rabais était possible. Dans un seul cas, la négociation a été fructueuse et nous avons obtenu une réduction de 20 fr. sur un prix de départ de 250 fr. Ce tarif était, il faut le signaler, identique sur Booking.com et sur le site de l'hôtel.

A noter que la plateforme Booking.com, comme d'autres, propose un programme de fidélité grâce auquel les utilisateurs réguliers obtiennent des rabais supplémentaires sur leurs nuits d'hôtel.

Conseils

Prépaiement, annulation... des conditions à connaître

Au-delà du prix, les conditions de paiement et d'annulation peuvent varier selon que l'on réserve sur une plateforme en ligne ou sur le site d'un hôtel. Sur Booking.com, par exemple, certaines offres vous permettent d'annuler gratuitement jusqu'à la date de réservation. De la même manière, il arrive qu'aucun prépaiement ne soit requis. Mais ce n'est pas toujours le cas. Pour obtenir un meilleur tarif, il faut parfois régler le prix de la chambre à l'avance, voire renoncer à toutes possibilités de remboursement en cas d'annulation.

Du côté des hôteliers, chaque établissement a le droit d'appliquer ses propres règles. Une certaine flexibilité est généralement de mise. Il existe une pratique en la matière. Elle prévoit l'annulation sans frais jusqu'à la veille du jour d'arrivée prévu dans les localités où la majorité des hôtels sont ouverts toute l'année. Et un préavis de 30 jours, en haute saison, dans les lieux de villégiature saisonniers contre 14 jours hors saison. Mais, légalement, ce sont les conditions générales de chaque hôtel qui font foi. Il est judicieux de jeter un œil attentif depuis le site internet ou de se renseigner par téléphone (*lire aussi nos conseils juridiques, en page 37*).

Les produits Denner et bio en tête

PURÉE PRÊTE À L'EMPLOI Sur les 14 purées de pommes de terre en poudre testées, la moitié contenait des résidus de pesticides ou des germes. Bonne nouvelle toutefois: deux produits bon marché ainsi que les bio sont impeccables.

Julia Wyss / sp

Un repas qui sort de l'armoire à provisions et préparé en un tour de main: les purées de pommes de terre en poudre ont bien des avantages. *Bon à Savoir* a envoyé au laboratoire 14 produits, dont cinq bio. Les experts ont ouvert les sachets et analysé leur contenu à la recherche de bactéries, germes pathogènes, moisissures, conservateurs et pesticides.

Résultat: sept échantillons sont irréprochables. Parmi eux, deux sont des marques de distributeurs et font partie des moins chers du test: les purées en poudre de Denner et de Spar. Les cinq autres notés «très bon» sont les flocons bio.

En matière de purée en poudre aussi, le bio est une valeur sûre.

Toutefois, tous les produits ne peuvent pas être consommés les yeux fermés. Les flocons M-Budget ont été jugés «mauvais». Ils contiennent un nombre élevé de *bacillus cereus*, une bactérie qui peut former des spores capables de survivre même si la denrée est chauffée. Il est possible que des substances toxiques apparaissent, pouvant causer des vomissements ou des diarrhées. L'Ordonnance sur l'hygiène des denrées alimentaires ne contient pas de directives spécifiques pour les purées instantanées. Nous nous sommes basés sur les consignes de la Société allemande

pour l'hygiène et la microbiologie. Elle fixe une valeur de référence de 100 unités formatrices de colonies par gramme (UFC/g).

62 000 GERMES

Selon les recommandations allemandes, le nombre total de germes ne devrait par ailleurs pas dépasser 10 000 UFC/g. Les flocons M-Budget sont là aussi nettement au-dessus, avec 62 000 UFC/g.

Le laboratoire a également détecté 480 entérobactéries/g. Le seuil pour ce germe est de 100 UFC/g. Les valeurs élevées mesurées dans le produit M-Budget peuvent être signe de matières premières de mauvaise qualité, de



stockage inadéquat ou d'un mode de production non hygiénique.

Côté pesticides, le laboratoire a détecté des résidus dans pratiquement un échantillon sur deux, soit six purées. Cinq d'entre elles contenaient du propamocarbe, un fongicide soupçonné d'être un perturbateur endocrinien. Par ailleurs, ce produit est, à long terme, dangereux pour les organismes aquatiques. La banque de données pesticides de l'Université de Hertfordshire le classe parmi les neurotoxiques. Le laboratoire l'a trouvé

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

14 purées de pommes de terre



MARQUE	DENNER	SPAR	ALNATURA	MIFLOC	EDEN	KNORR (COOP NATURAPLAN)
Désignation	Purée de pommes de terre	Purée de pommes de terre	Purée de pommes de terre bio	Purée de pommes de terre bio	Purée de pommes de terre bio	Bio Stocki
Acheté chez	Denner	Spar	Alnatura ⁵	Migros	Magasin bio ⁶	Coop
Prix payé	1.70 fr.	2.50 fr.	2.90 fr.	4.10 fr.	3.70 fr.	6.60 fr.
Contenu en g/nombre de sachets	330/3	230/2	160/2	190/2	160/2	222/3
Prix pour 100 g	0.52 fr.	1.09 fr.	1.81 fr.	2.16 fr.	2.31fr.	2.97 fr.
Nombre total de germes¹	240	85	3000	44	310	< 10
Entérobactéries²	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1
Bacillus cereus³	< 10	< 10	< 100	< 10	< 100	< 10
Résidus de pesticides⁴	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Appréciation	Très bon	Très bon	Très bon	Très bon	Très bon	Très bon

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Malus d'un dépassement de la valeur de référence de la Société allemande d'hygiène et de microbiologie de 10'000 unités formatrices de colonies par gramme. ² Malus lors d'un dépassement de la valeur de référence pour les entérobactéries de 100 UFC/g. ³ Malus en cas de présence de résidus de pesticides nocifs à partir de 0,01 mg/kg. ⁴ Egalement disponi-

⁵ Malus d'un dépassement de la valeur de référence de la Société allemande d'hygiène et de microbiologie de 10'000 unités formatrices de colonies par gramme.

⁶ Malus lors d'un dépassement de la valeur de référence pour les entérobactéries de 100 UFC/g.



dans les produits de Coop Prix Garantie, Coop Qualité&Prix, M-Budget, Lidl et le Stocki de Knorr.

PESTICIDE INTERDIT

La purée en poudre d'Aldi, quant à elle, présentait des résidus de chlorpropham. Ce pesticide empêche les pommes de terre de germer et les conserve plus longtemps. La substance est soupçonnée de perturber le système hormonal, d'endommager le fœtus et d'être cancérogène. Son utilisation est interdite en Suisse et dans l'UE depuis 2020.

Le laboratoire s'est également intéressé aux agents conservateurs. Les sulfites sont souvent utilisés dans l'industrie alimentaire. Ils permettent, par exemple, d'empêcher les patates de brunir. Le problème: ils peuvent causer des réactions allergiques. A partir d'une quantité de 10 milligrammes par kilo (mg/kg), ils doivent être déclarés dans la liste des ingrédients. Les analyses montrent que les fabricants sont parcimonieux avec les conservateurs. Les quantités mesurées

étaient bien en dessous du seuil maximal de 400 mg/kg. Les déclarations étaient correctes pour tous les produits.

Interpellés sur nos résultats, la plupart des fabricants soulignent

que les produits remplissent les exigences légales. Migros dit vouloir améliorer les flocons Mifloc et M-Budget afin qu'ils soient conformes aux directives allemandes.

En détail

Les critères du test

Un laboratoire allemand spécialisé dans les analyses de denrées alimentaires a examiné, pour nous, les points suivants:

Hygiène

Les experts ont cherché des moisissures, bactéries intestinales, des germes pathogènes tels que les staphylocoques, salmonelles et bacillus cereus. Ils ont relevé le nombre total de germes. A noter que les analyses ont été effectuées plusieurs mois avant la date limite de consommation des flocons.

Pesticides

Le laboratoire a recherché la présence de plus de 600 pesticides. Un grand nombre d'entre eux sont nuisibles pour la santé et l'environnement. Nous avons noté sévèrement la présence de pesticides, car les pommes de terre sont une denrée de base que l'on trouve souvent dans les assiettes des Helvètes. Par ailleurs, nous sommes exposés aux pesticides au travers d'autres aliments.

Dioxyde de soufre et sulfites

Ces substances permettent de conserver les aliments et leur couleur. Certaines personnes sont sensibles aux composés de soufre et peuvent souffrir de maux de tête, de crise d'asthme, de nausées, d'éruptions cutanées ou de diarrhées.



MORGA	PRIMANA	PRIX GARANTIE	HARVEST BASKET	QUALITÉ&PRIX	MIFLOC	KNORR	MIGROS M-BUDGET
Purée de pommes de terre bio	Purée de pommes de terre	Purée de pommes de terre	Purée de pommes de terre	Purée de pommes de terre	Purée de pommes de terre	Stocki	Purée de pommes de terre
Magasin bio 5.30 fr. 150/1 3.53 fr.	Aldi 2.19 fr. 448/4 0.49 fr.	Coop 2 fr. 400/4 0.50 fr.	Lidl 2.49 fr. 500/4 0.50 fr.	Coop 3.95 fr. 324/4 1.22 fr.	Migros 4.95 fr. 380/4 1.30 fr.	Lidl 6.59 fr. 440/4 1.50 fr.	Migros 2.20 fr. 440/4 0.50 fr.
11 < 1 < 10 Non	590 < 1 < 100 Oui	410 < 10 < 10 Oui	1200 64 < 10 Oui	1800 < 1 < 100 Oui	7300 < 1 180 Non	77 < 1 < 10 Oui	62 000 480 400 Oui
Très bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Mauvais

e (UFC/g). ² Malus lors d'un dépassement de la valeur de référence pour les entérobactéries de 100 UFC/g.

iable chez: ⁵ Migros; ⁶ brack.ch; ⁷ Aldi; ⁸ Coop; ⁹ Denner; ¹⁰ Manor Food; ¹¹ Migros.ch; ¹² Otto's; ¹³ Spar; ¹⁴ Volg.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.



BON À SAVOIR

Préparer ses vieux jours en toute sérénité.



«Ce sont mes volontés»

Fr. 15.– (port inclus)

Précommande Disponible dès la fin janvier

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

Adresse de livraison

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

1/23

Coupon à renvoyer à *Bon à Savoir*, Service des commandes
Av. de la Rasude 2, CP 150, 1001 Lausanne. Fax: 021 310 01 39

Comment surfer en illimité sans se ruiner

TÉLÉPHONE MOBILE Les opérateurs virtuels se sont multipliés sur un marché très concurrentiel. Si les offres se ressemblent, elles ne sont pas identiques. *Notre comparatif*. *Geneviève Comby*

Vidéo en streaming, réseaux sociaux, messagerie, appels téléphoniques... Beaucoup d'entre nous veulent pouvoir utiliser leur portable partout et en tout temps sans se restreindre. Et, si possible, sans se ruiner. Ça tombe bien, les abonnements mobiles illimités *low cost* côtoient les rabais spectaculaires sur ce marché devenu hyperconcurrentiel. On trouve une galaxie d'opérateurs virtuels aux offres plus alléchantes les unes que les autres. *Bon à Savoir* vous aide à y voir plus clair.

Avant de se lancer, mieux vaut bien se renseigner sur le contenu des offres, car le détail des conditions varie d'un prestataire à l'autre. Il y a le tarif mensuel, bien sûr, mais aussi les éventuels frais d'activation, le réseau sur lequel fonctionne l'abonnement (Swisscom, Sunrise ou Salt / 4G ou 5G), la durée minimale du contrat, les conditions de résiliation et les options pour atteindre le Service clients.

Nous avons réalisé un comparatif des offres mobiles illimitées (appels, SMS et données) les moins chères, pour la Suisse. Notre tableau vous donne leurs principales caractéristiques. Notre sélection se limite aux abonnements dont le tarif de référence proposé est inférieur à 30 fr. par

mois. Les rabais ponctuels n'ont pas été retenus. Ceux-ci sont omniprésents, comme le confirme Xavier Studer, fondateur du blog high-tech & telecom. «Des offres sur les prix standards, on en trouve toute l'année. Elles peuvent représenter jusqu'à 50%, voire 70%, de réduction.» En ce moment, par exemple, Wingo Mobile propose un abonnement illimité au prix de 23 fr. par mois au lieu de 58 fr.

CHOISIR LE RÉSEAU ET LE DÉBIT

Les abonnements illimités fonctionnent tous sur le réseau de l'un des opérateurs historiques suisses: Swisscom, Sunrise, Salt. Ces trois mastodontes détiennent certains petits opérateurs virtuels, même si cela n'apparaît pas au premier coup d'œil. La couverture étant plus ou moins bonne selon les opérateurs et les régions, il est important de savoir sur quel réseau on sera amené à surfer.

Certains abonnements promettent la 5G. Pour en profiter, il faut que son téléphone soit compatible avec cette technologie. Dans le cas contraire, rien de dramatique, votre portable naviguera grâce à la 4G dont les performances sont largement suffisantes pour la plupart des usages courants.

Parmi les différences affichées par les offres mobiles *low cost*: le débit maximal. Il va,



Avant de contracter un abonnement, vérifiez sur quel réseau vous serez amené à surfer.

DONNÉES Certains contrats s'octroient le droit d'en réduire le débit.

théoriquement, de 10Mbit/s à 750Mbit/s. Est-ce bien nécessaire? Pour recevoir un flux HD (haute définition) sur un téléphone portable, quelques mégabits par seconde (Mbit/s) sont généralement suffisants, selon Xavier Studer. Pour autant que la ligne soit stable. Ce qui n'est pas forcément garanti, puisque la bande passante est partagée entre les utilisateurs. Le spécialiste illustre le problème par un exemple concret: «Si tous

les passagers d'un train surfent sur leur téléphone, vous risquez de rencontrer des problèmes, peu importe que votre débit maximum soit élevé ou non.»

L'«illimité» promis par les différents opérateurs n'est pas absolu, lui non plus. Particulièrement pour la consommation de données. Les conditions générales des contrats garantissent des prestations illimitées dans le cadre d'une consommation «normale», «raisonnable»,

hors utilisation «excessive», pour reprendre les termes utilisés par les marques. Concrètement, les opérateurs s'octroient le droit de réduire la vitesse de débit temporairement s'ils considèrent qu'un client exagère.

PENSER AU SERVICE CLIENTS

Quant aux conditions de résiliation, elles aussi méritent qu'on s'y attarde. Le préavis oscille entre un et deux mois. Il n'est parfois pas

possible de le donner autrement que par téléphone, comme chez Dasabo.

Pour les questions des clients, qu'elles soient d'ordre technique ou commercial, plusieurs opérateurs privilégient le contact virtuel, via des formulaires à remplir en ligne, voire des tchat. Quelques-uns proposent, en plus, une bonne vieille *hotline*, mais elle n'est pas toujours gratuite. Swype, marque détenue par Sunrise, ne cache pas miser sur «une expérience client entièrement digitale pour les utilisateurs à l'aise avec le numérique».

Au consommateur de tirer parti de la guerre des prix entre les acteurs du marché, tout en restant vigilant. Les tarifs attractifs servent à capter de nouveaux clients, en leur faisant miroiter des offres particulièrement alléchantes, mais pour combien de temps? Les promotions risquent, un jour, d'être remplacées par des tarifs «normaux» moins avantageux. Si cela devait arriver, le conseil de Xavier Studer: «N'hésitez surtout pas à négocier pour prolonger l'offre dont vous bénéficiez.»

5 abonnements mensuels sous la loupe

	DIGITAL RÉPUBLIC (Flat 10 + Voice)	SWYPE (Swiss)	TELEBOY (Swiss)	DASABO (Swiss)	LIDL CONNECT (Smart Abo Unlimited)
Prix¹	20 fr.	20 fr.	25 fr.	29.95 fr.	29.95 fr.
Appels/SMS/Données en Suisse	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité
Réseau	Sunrise 5G	Sunrise 4G+	Sunrise 5G	Salt 4G+	Salt 4G+
Débit maximum (download)	10 Mbit/s	300 Mbit/s	50 Mbit/s	750 Mbit/s	750 Mbit/s
Frais activation	Non	Non	49 fr.	59.90 fr.	49 fr.
Durée minimale du contrat	Non	Non	Non	Non	Non
Conditions de résiliation	30 jours de préavis	Résiliation sans préavis	60 jours de préavis	60 jours de préavis	60 jours de préavis
Support technique/Service client	Formulaire de contact en ligne et hotline gratuite	Formulaire de contact en ligne, chat en direct	Formulaire de contact en ligne, médias sociaux, hotline payante	Formulaire de contact en ligne et hotline gratuite	Formulaire de contact en ligne et hotline gratuite
Possibilité de garder son n°	Non	Oui	Oui	Oui	Oui

¹ Les prix indiqués sont les tarifs de base sans les rabais accordés.

Des problèmes avec votre chauffage au sol?

Une analyse vous apporte de la clarté.



Les chauffages au sol vieux de plus de 30 ans doivent faire l'objet d'une analyse. En effet, nombreuses sont les anciennes conduites de chauffage au sol qui sont fabriquées à partir de plastique. Elles se fragilisent et s'enrassent avec le temps. Si vous ne réagissez pas à temps, les conséquences peuvent être coûteuses. Voilà pourquoi il est fortement conseillé de réaliser une analyse préventive.

RÉSERVER UNE ANALYSE PRÉVENTIVE

L'analyse d'état est réalisée sur place par un spécialiste de Naef GROUP. Les coûts s'élèvent à CHF 390.– (TVA comprise). L'analyse comprend un relevé de l'état actuel selon les directives en vigueur et des conseils sur les mesures à prendre.

Oui, je souhaite en apprendre davantage. Contactez-moi sans engagement.

Nom

Prénom

Rue

NPA, lieu

Année de construction du bien

Téléphone

E-mail

Date

Signature

Bon à Savoir, 2023



Veuillez renvoyer le talon ou appeler

Naef GROUP

Route de l'Industrie 15, 1860 Aigle

Tél.: +41 24 466 15 90

Adresse e-mail: info@naef-group.com

www.chauffageausol.ch



LES CONDUITES SE FRAGILISENT

Les chauffages au sol garantissent confort et gain de place. Néanmoins, la distribution de chaleur invisible prend de l'âge. Elles se fragilisent et s'enrassent, les deux causes principales de la perte d'efficacité des systèmes de chauffage au sol. Si les problèmes ne sont pas identifiés à temps, les dommages sont la plupart du temps irréparables. Ces problèmes touchent plus particulièrement les systèmes installés entre 1970 et 1990, car, à l'époque, les conduites étaient généralement fabriquées en matière plastique simple. Ces dernières se fragilisent avec le temps.

DES SOLS FROIDS. QUE FAIRE?

Lorsque votre chauffage au sol ne vous fournit plus les performances souhaitées, que certaines pièces restent froides et que la régulation ne fonctionne pas correctement, il est préférable de faire intervenir un spécialiste. Ce dernier devra inspecter l'installation sur place dans les moindres détails.

DE LA CLARTÉ GRÂCE À L'ANALYSE

Il est impératif d'analyser l'ensemble des composants et d'évaluer les résultats sur la base de valeurs indicatives normalisées de la SICC. Ce n'est qu'après une analyse complète que vous connaîtrez clairement l'état réel de votre chauffage au sol. Une telle analyse peut déjà être effectuée pour quelques centaines de francs et permet de déterminer formellement la faisabilité d'un assainissement.

COUCHE PROTECTRICE

La version originale pour l'assainissement des conduites par l'intérieur à l'aide d'un revêtement intérieur a été commercialisée en 1999 par Naef GROUP. Elle permet d'assainir les chauffages au sol existants sans travaux de chantier. Le revêtement intérieur sert ici d'enveloppe protectrice pour éviter toute fragilisation supplémentaire.

ASSAINIR AU LIEU DE RINCER

Depuis quelques années, divers prestataires proposent également des rinçages ou encore des procédés de nettoyage. Il est important de savoir que ces alternatives ne permettent pas de résoudre le véritable problème, à savoir la fragilisation du matériau de la conduite. En revanche, le HAT-System permet d'assainir réellement le chauffage au sol.



Scannez le QR-Code et demandez un entretien conseil sans engagement.

10 ANS DE GARANTIE

Le HAT-System est le seul procédé d'assainissement des conduites par l'intérieur garantissant l'étanchéité à l'oxygène conformément à la norme DIN 4726 des conduites en plastique équipant les chauffages au sol. Il arrête ainsi le vieillissement. De cette manière, le prolongement de la durée de vie des conduites est garanti. En parallèle, tous les autres composants essentiels du chauffage au sol sont entretenus ou remplacés. La désidérabilité de la version originale est mise en valeur par une garantie de 10 ans.



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

Un frigo moins froid? Avec précaution!

TEMPÉRATURE La limite conseillée était de 5°C maximum pour éviter la prolifération de bactéries. Face à la pénurie d'énergie, les autorités recommandent 6°C, voire 7°C. Ce qu'il faut savoir pour faire des économies sans risquer de s'intoxiquer. *Geneviève Comby*

Parmi les mesures envisagées par les autorités fédérales contre la pénurie d'énergie, il y en a une qui surprend. Chacun d'entre nous est invité à relever la température de son frigo. Jusqu'ici, le curseur était fixé à 5°C. Une limite maximum destinée à empêcher la prolifération des bactéries. Mais le seuil est passé à 6°C, voire 7°C. Est-ce bien raisonnable?

La question est légitime, d'autant que la recommandation de nos autorités ne concerne que les ménages privés. Les professionnels, eux, restent soumis à la limite maximale légale de 5°C. C'est d'ailleurs cette température de conservation-là qui sert de référence aux fabricants de l'industrie agro-alimentaire pour fixer la date de péremption des aliments périssables. Elle permet de garantir la sécurité de produits sensibles, tels que la viande et le poisson crus ou les crustacés. Ceux-ci constituent un terrain favorable au développement de germes qui peuvent provoquer une intoxication alimentaire.

CONNAÎTRE LES ZONES FROIDES

Modifier les réglages de son frigo à 6°C ou à 7°C ne rend pas d'office les denrées qui s'y trouvent impropre à la consommation. En revanche, cela nécessite de prendre quelques précautions. D'abord, connaître la température qui règne dans son appareil. Ce qui n'est pas évident. Celle-ci n'est pas répartie de façon homogène, notamment dans les modèles à froid statique. La distribution du froid peut également varier si le frigo est surmonté d'un congélateur.

La plupart du temps, les zones les plus chaudes se trouvent en haut et au niveau de la porte. La zone la plus froide, qui devrait correspondre à la température définie par l'utilisateur, est située juste au-dessus du bac à légumes. C'est là qu'il faut disposer les aliments délicats. Pour en avoir le cœur net, il est judicieux de glisser un thermomètre dans son frigo. On peut ainsi vérifier que la température réelle correspond bien à celle attendue.

ATTENTION À LA DATE LIMITE

Si vous achetez des produits sensibles, respectez scrupuleusement la date limite de consommation inscrite sur l'emballage, recommande le chimiste cantonal genevois, Patrick Edder. Tous les produits assortis d'une date limite de consommation, sous la forme «à consommer jusqu'au...» (et non pas «à consommer de préférence avant...») doivent être considérés comme sensibles, car potentiellement sujets au développement de micro-organismes. «Faites preuve d'encore plus de prudence quand ces produits ont été ouverts», ajoute Patrick Edder.

Pour ne pas contribuer à créer, dans son frigo, un environnement favorable aux bactéries, le chimiste cantonal rappelle qu'il faut s'assurer de la bonne étanchéité de son appareil et de sa propreté. Notez encore que ouvrir et fermer trop souvent la porte de son frigo ou le remplir contribue à faire grimper la température.



ALIMENTS DÉLICATS A disposer dans la zone la plus froide, souvent située au-dessus du bac à légumes.

DE QUI SE MOQUE-T-ON?

UNE VESTE, DEUX PRIX

Une doudoune, deux ambiances et, surtout, deux prix. Alors qu'une lectrice de *Bon à Savoir* faisait du shopping à Marin Centre (NE), une veste vendue 89 fr.95 chez C&A lui tape dans l'œil. Au-delà du prix, qu'elle trouve élevé, elle repère un petit défaut et renonce. Une fois chez elle, notre lectrice consulte le shop en ligne de l'enseigne de vêtement et retrouve le même modèle. Même taille, même couleur, celui-ci est proposé à 69 fr. La commande est passée, la veste retirée en magasin pour 20 fr. de moins et notre lectrice satisfaite. Ce qui ne l'empêche pas de s'interroger: «Doit-on éplucher tous les prix du site avant d'acheter pour être sûr de ne pas se faire avoir?»

UNE DIZAINE DE E-MAILS, MAIS PAS DE RÉPONSE

Le site de location de voiture Rentalcars promet un support à sa clientèle dans plus de 40 langues. Des interlocuteurs francophones, certes il y en a. Mais des réponses? Pas toujours. En mars, Didier Voirol, de Cernier (NE), réserve une voiture pour ses vacances familiales de fin d'année. Il prévoit de rouler de Dubaï à Oman et voudrait s'assurer que le véhicule sera bien un 4x4, car il en aura besoin dans cette région désertique. Durant six mois, notre lecteur aura envoyé une dizaine de mails à la société de location pour obtenir confirmation sur ce point. Fabio, Olivier, Ana... et d'autres assistants lui ont envoyé des messages, amicalement, sans jamais apporter de réponse concrète. En lui suggérant plutôt de contacter lui-même l'agence sur place. «Un comble» s'agace Didier Voirol, contraint de s'en remettre à sa bonne étoile après un ultime espoir déçu en décembre. Une personne de Rentalcars le recontacte au final pour lui dire... qu'elle ne peut pas garantir qu'il aura droit à un 4x4. gc

CHAPEAU!

VITE ABIMÉ, VITE REMPLACÉ

Un aspirateur qui tombe en panne alors qu'il a peu servi: la mésaventure a de quoi rendre furax. D'autant plus quand l'appareil vous a été donné et que vous ne possédez ni facture ni garantie. C'est ce qui est arrivé à André Biemar, de Corsy (VD). Notre lecteur ne s'est pas découragé. Il envoie un e-mail au Service clients d'Electrolux et explique, sans détours, sa situation. Quelques heures plus tard, il reçoit, par retour de mail, une adresse où envoyer l'aspirateur défectueux. Quelques jours plus tard, c'est le même modèle, neuf, remplacé gratuitement, que la marque lui fait parvenir. Un geste commercial généreux qu'André Biemar salue avec d'autant plus d'ardeur qu'il a bénéficié d'un service rapide.

OUBLIÉES, LES MAUVAISES EXPÉRIENCES

Six ans sont passés depuis que Colette Suter, de Clarens (VD), a fait l'acquisition d'un Kärcher SC3 Premium chez Fust. En septembre, notre lectrice est contrainte de faire réparer son appareil. Elle le ramène dans la succursale de l'enseigne à Villeneuve, sans grand espoir, n'ayant pas fait d'excellentes expériences avec cette enseigne, comme elle le relève. Pourtant, cette fois-ci, le personnel fait non seulement preuve d'amabilité... mais lui remplace, en plus, son kärcher par un modèle neuf! gc



ICI RÈGNE LA MEILLEURE QUALITÉ AU MEILLEUR PRIX.

**PROUVÉ À PLUSIEURS REPRISES:
LIDL EST LE MOINS CHER.**



**Évaluation K-Tipp: avec Lidl,
tu peux économiser plus de CHF 1'400.– par an.¹**



**Bon à Savoir: grâce à Lidl, tes achats
hebdomadaires sont presque CHF 30.– moins chers.²**



**Comparaison des prix Saldo: chez Lidl,
tu paies 15% de moins par achat.³**

¹Les résultats de tests précédents indiquent les économies potentielles au moment du test.
Source: calcul basé sur l'article «Inflation: So können Sie sparen», dans K-Tipp, n° 12, 15 juin 2022, pp. 6–7.

²par rapport aux détaillants les plus chers testés.

Source: calcul basé sur l'article «L'Observatoire des prix de Bon à Savoir», dans le Bon à Savoir no 11 de novembre 2022.

³Source: calcul basé sur l'article «Grossmärkte: Auch Privathaushalte können profitieren», dans Saldo 18/2022, 6 novembre 2022, pp. 8–9.





Alamy/Gethy

Peu de couettes restent fraîches et moelleuses

DUVETS Les onze modèles testés présentent tous des défauts: ils ne respirent pas assez, rétrécissent au lavage ou leur contenu ne reste pas en place. Seuls trois édredons ont obtenu une bonne note globale.

Andreas Schildknecht / gc / chr

On leur mène la vie dure. Toutes les nuits, nos couettes sont non seulement froissées, mais elles doivent absorber jusqu'à un demi-litre de transpiration. Au réveil, on les secoue dans l'espérance qu'elles soient de nouveau fraîches et moelleuses. Une prouesse que peu de modèles accomplissent, comme le montrent les résultats de notre test, mené sur onze produits fabriqués à partir de duvet d'oie ou de canard.

Seules trois couettes ont obtenu une bonne note globale. Le duvet *Fjällhavre* d'Ikea arrive en tête, alors qu'il fait partie des produits les moins chers du test. Le plus cher vient de chez Globus. Le duvet d'oie *Londres* a été acheté 640 francs, mais ne décroche que la note «suffisant».

D'un édredon, on attend qu'il absorbe rapidement l'humidité produite par la transpiration. C'est particulièrement important pour garantir un sommeil

agréable, dans une pièce chauffée. Plus un duvet est respirant, plus il est capable d'évacuer cette humidité. Sur ce critère, seuls quatre des produits testés ont obtenu la note «bon» à «très bon».

DUVETS IKEA TRÈS RESPIRANTS

La mesure a été effectuée sur la base du coefficient RET (résistance à l'évaporation thermique) qui évalue la capacité d'un tissu à évacuer l'humidité. Plus la valeur RET

est basse, plus le tissu est respirant. Exemple: les deux duvets achetés chez Ikea ont obtenu une valeur RET d'à peine 20, donc un très bon résultat. Les deux dernières couettes de notre classement, des marques Jysk et Kronborg, affichent des valeurs RET aux alentours de 50. Elles sont donc nettement moins performantes.

Nos résultats coïncident avec ceux obtenus par l'Organisation de

Lire la suite en page 30 ➤

► Suite de la page 29

consommateurs allemands, Stiftung Warentest. Lors de leur test de duvets, réalisé en novembre 2020, seul le modèle *Fjällhavre* d'Ikea s'était montré très respirant.

Mais absorber la transpiration ne suffit pas à faire un bon duvet. Tordu et écrasé nuit après nuit, celui-ci doit pouvoir continuer à nous réchauffer de manière homogène. Il est donc essentiel que le contenu ne glisse pas d'un côté ou de l'autre, qu'il ne s'agglutine pas au lavage. Pour éviter cela, certains fabricants divisent l'enveloppe de leurs duvets en carrés, appelés «cassettes», à l'aide de coutures.

Dans le cadre de notre test, les experts du laboratoire ont évalué dans quelle mesure le contenu des duvets se déplaçait dans leur enveloppe. Résultat: tous les modèles se sont retrouvés avec un déplacement de leur garniture plus ou moins important.

Dans la plupart des cas, toutefois, les testeurs ont pu remettre

en forme la couette en la secouant tout simplement. Méthode qui n'a pas marché avec le modèle *Fjällbräcka*, d'Ikea dont l'intérieur du duvet est resté mal réparti.

VALEURS CRITIQUÉES PAR MIGROS

Troisième et quatrième du test, deux duvets de Migros obtiennent les notes globales «bon» et «suffisant». Interrogée, l'enseigne critique la mesure de respirabilité appliquée qu'elle considère irréaliste. Un tel test ne serait pas effectué dans la branche, «car les valeurs mesurées ne peuvent jamais être transposées à l'identique dans l'environnement d'une chambre à coucher».

Coop promet de discuter des résultats de sa marque Livique avec son fournisseur. Pour Jysk, il n'existe pas de standard pour l'évaluation de la respirabilité du matériel de literie, raison pour laquelle aucune valeur minimale n'a été fixée jusqu'à présent.

Ikea, de son côté, répond ainsi aux problèmes rencontrés avec son duvet *Fjällbräcka* dont le contenu

tend à s'agglomérer: «Si des balles de tennis n'ont pas été ajoutées lors du passage dans le sèche-linge, nous pouvons imaginer que le fait de secouer la couette après le lavage ne permette pas de retrouver la répartition du contenu souhaitée.»

PAS DE GARANTIE SUR LE BIEN-ÊTRE ANIMAL

Le duvet d'oie et de canard doit garantir à l'utilisateur une douceur agréable. Mais qu'en est-il du bien-être animal? Selon les fabricants, seul le duvet ou les plumes d'animaux tués avant d'être plu-més sont utilisés. Des certifications, telles que Downpass et Responsible Down Standard, sont censées assurer aux consommateurs que les bêtes n'ont pas été plumées vivantes et qu'elles ne proviennent pas de la production de foie gras. Selon l'Organisation de protection des animaux Peta, ces labels de qualité ne constituent cependant pas une

garantie à 100% que les volatiles n'ont pas souffert. Peta critique le fait que les contrôles dans les élevages sont trop rares ou annoncés à l'avance. De plus, aucun label ne prévoit de règles contraignantes concernant les conditions d'élevage des oies et des canards.

Les certificats pour le duvet ne prévoient pas non plus de règles concernant les surfaces minimales dont chaque animal doit disposer. Selon Peta, le duvet certifié peut provenir d'abattoirs où les animaux ont été tués dans des conditions de stress. En 2020,

une enquête menée par Stiftung Warentest avait abouti à un résultat décevant: tous les fabricants présentaient des certificats pour le contenu de leurs

duvets, mais trois producteurs sur dix seulement étaient en mesure de garantir pleinement l'origine de leur duvet.

**Pour tenir chaud,
le contenu
du duvet doit être
réparti de façon
homogène.**

- 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

11 couettes en duvet



MARQUE	IKEA	JOHANN JACOB	MICASA	MICASA
Désignation	Fjällhavre	Duvet Basic Caro	Sanadaun	Optimadaun
Acheté chez	Ikea	Pfister Meubles ²	Micasa ²	Micasa ²
Prix payé	99.95 fr.	249 fr.	449 fr.	299 fr.
Format ¹	150 cm x 200 cm	160 cm x 210 cm	160 cm x 210 cm	160 cm x 210 cm
Enveloppe	Coton	Coton	Coton	Coton
Indice de chaleur déclaré	Légère	Normal chaud	Medium warm	Medium warm
Origine du duvet déclarée	Chine	UE	UE	UE
Poids du remplissage	300 g	650 g	600 g	800 g
Température de lavage recommandée	60°C	60°C	60°C	60°C
1. Régulation de l'humidité	30%¹	6	5	5
2. Maintien du remplissage au lavage	30%¹	6	5	5
3. Rétrécissement au lavage	20%¹	5	4	5
4. Qualité du remplissage	20%¹	4	5	5
Note finale	5.4	4.8	4.8	4.7
Appréciation	Bon	Bon	Bon	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. ² Egalement disponible chez: ² galaxus.ch; ³ Livique. ⁴ Déduction de 0,5 point quand les notes pour la rég

Synthétiques et naturels**De bons duvets
sans plumes d'animaux**

Les personnes qui ne souhaitent pas de couette conçue à partir de plumes d'animaux peuvent opter pour un produit à base de fibres naturelles ou synthétiques. Lors d'un test mené par nos confrères du magazine *Saldo*, en novembre 2021, plusieurs modèles avaient obtenu de bons résultats. Certains sont toujours disponibles (en format 160x210 ou 150x200 cm):

- **Billerbeck Bamboo Uno** (fibres de bambou):
229 fr., manor.ch
- **Johann Jakob Luna** (chanvre et coton bio):
249 fr., pfister.ch
- **Micasa Fibralux medium warm** (polyester):
129 fr., micasa.ch
- **Inhouse Duvet Bamboo** (polyester/fibres naturelles):
169 fr., Coop City
- **Ikea Stjärnbräcka couette légère** (polyester/fibres naturelles): 49.95 fr., Ikea

**En détail****Les critères du test**

Le Laboratoire zurichois Testex a examiné onze couettes à des prix entre 90 fr. et 650 fr. Toutes contenaient entre 60% et 90% de duvet, le reste étant composé de plumes de moindre qualité. Deux édredons contenaient du duvet d'oie, les autres étant constitués de duvet de canard. Les experts se sont basés sur les critères suivants.

1. Régulation de l'humidité

Les couettes ont été testées dans des caisses chauffées à 35°C et affichant une humidité de 40%. Elles contenaient une plaque produisant de la vapeur et chauffée qui simulait la peau humaine. Le laboratoire a mesuré l'énergie nécessaire à la vapeur émanant de la plaque pour traverser l'édredon.

2. Maintien du remplissage au lavage

Chaque couette a été lavée et séchée à trois reprises. Les experts ont alors vérifié si le duvet était bien resté en place ou s'il avait glissé dans l'enveloppe en se tassant par endroits.

3. Rétrécissement au lavage

Chaque duvet a été pourvu de points de repères, dont on a noté l'écartement. Les experts ont repris ces mesures après trois lavages pour voir si l'enveloppe avait rétréci.

4. Qualité du remplissage

Les experts ont examiné la qualité du duvet de remplissage. Ils l'ont passé au crible pour voir si les couettes contenaient aussi des plumes cassées.

GLOBUS**LIVIQUE****LIVIQUE****MANOR[#]**

GLOBUS	LIVIQUE EDITION	LIVIQUE EDITION	MANOR	IKEA	JYSK	KRONBORG
Duvet toutes saisons Londres	Mareille medium by Billerbeck	Classic by Billerbeck	Duvet toutes saisons Luxury	Fjällbräcka	Lendfjell	Nausthoret
Globus ²	Livique	microspot.ch ³	Manor	Ikea ⁶	Jysk	Jysk
640 fr.	349 fr.	379 fr.	180 fr.	89.95 fr.	189 fr.	399 fr.
160 cm x 210 cm	160 cm x 210 cm	160 cm x 210 cm	160 cm x 210 cm	150 cm x 200 cm	160 cm x 210 cm	160 cm x 210 cm
Coton	Coton	Coton	Coton bio	Coton	Coton	Coton
Moyen	All seasons normal	All seasons normal	Chaud	Chaud	Chaud	Chaud
Pas d'indication	UE	UE	Pas d'indication	Chine	Chine	UE
700 g	850 g	600 g	600 g	520 g	1000 g	1080 g
60°C	60°C	60°C	30°C	60°C	40°C	60°C
4	4	4	4	6	3	3
5	5	5	4	2	5	4
5	4	4	4	5	5	5
5	5	3	4	5	5	5
4.7	4.5	4.1	4	3.9⁴	3.9⁴	3.6⁴
Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

ulation de l'humidité et le maintien du remplissage après lavage sont insatisfaisantes.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

Les prix du gaz baissent, nos factures montent

ÉNERGIE La facture ne cesse d'augmenter pour les ménages. Pourtant, les prix sur le marché baissent depuis plusieurs mois. Si cette tendance se poursuit, les consommateurs devront en bénéficier. *Jimmy Sauter/seb*

En Suisse, les consommateurs qui se chauffent au gaz subissent de fortes hausses de tarifs. Notre lecteur Karl Frey de Langenthal (BE) devra ainsi payer plus de 3000 fr. de gaz en 2023, soit 650 fr. de plus que l'an passé et 1800 fr. de plus qu'en 2021. Son fournisseur, IB Langenthal, a augmenté ses tarifs à six reprises au cours des deux dernières années. Par rapport à avril 2021, le gaz est actuellement trois fois plus cher dans la commune bernoise.

Les Romands subissent une pression similaire. Les Services industriels de Genève (SIG) ont augmenté les prix de 16% en 2023, ce qui représente un supplément mensuel de 20 fr. pour un appartement de

80 m². Avec l'augmentation de mai 2022, le gaz a ainsi bondi de 55% en moins d'un an.

A Lausanne, le kWh s'est envolé de 35% le 1^{er} octobre. Du côté de Fribourg, le Groupe E a relevé sa grille tarifaire de 26% au 1^{er} janvier 2023, soit un surcoût d'environ 53 fr. par mois pour un ménage moyen.

Les fournisseurs de gaz justifient leurs décisions par des tarifs d'achat plus élevés, dans un marché déstabilisé par des variables économiques, géopolitiques et climatiques. Pourtant, les prix sur les marchés ont baissé depuis l'été. Fin décembre, le prix de gros du gaz naturel était retombé à son niveau d'avant le début de la guerre

en Ukraine, le 24 février. Et, dans 17 pays européens sur 18, les réserves actuelles dépassent celles de l'année précédente.

DÉNONCER LES HAUSSES EXCESSIVES

Certains fournisseurs rétorquent que le fléchissement des prix n'a pas eu d'influence sur les tarifs, car ils se sont approvisionnés par des contrats à terme avant les baisses. Il n'empêche que de nombreuses sociétés semblent plus promptes à répercuter les hausses que les baisses. Si les prix de gros ne remontent pas, les consommateurs seront en droit d'attendre que leur facture s'adoucisse notablement.

La Confédération pourrait aider les consommateurs, puisqu'elle perçoit une TVA de 7,7% sur le gaz, soit 100 millions de francs en 2021. Il suffirait d'abaisser la TVA du gaz à 2,5%, comme c'est le cas pour l'eau, le pain et les journaux. Une telle action aurait permis d'alléger les factures des ménages de près de 70 millions de francs en 2021.

Les consommateurs peuvent annoncer les hausses qu'ils jugent excessives au Surveillant des prix, mais ce dernier n'émet que des recommandations, Bâle-Ville, par exemple, a ignoré son avis concernant la suppression d'une taxe de concession... Et ce sont les consommateurs qui en font les frais.

Publicité

Fixer le juste prix pour votre vente

Pour qui souhaite vendre un bien immobilier, la définition du prix constitue la première étape. C'est également le point le plus crucial du processus. Comment parvenir à l'évaluation la plus fiable ?



Réponse avec
Francisco Hernandez,
directeur de Bestag
pour la Suisse romande.

Quels sont les pièges à éviter lors de la définition du prix de vente d'un bien ?

L'évaluation du prix d'un bien n'est pas une science exacte. Les paramètres à prendre en compte sont nombreux et chacun d'entre eux peut faire varier la valeur du bien. Abouter à l'évaluation la plus fiable nécessite une connaissance fine du marché local.

De trop nombreux propriétaires vendeurs font confiance à la première évaluation qui leur est proposée, avec des conséquences néfastes sur le prix de vente final. Une évaluation trop

basse engendre un manque à gagner, tandis qu'un bien surestimé restera longtemps sur le marché, rendant les futures négociations délicates.

Quelle est la meilleure façon d'aboutir à la bonne évaluation ?

Bestag propose d'aboutir à la meilleure évaluation possible selon une méthode éprouvée, qui repose sur l'expertise de courtiers ultraspécialisés. En effet, nous analysons les performances de tous les courtiers actifs en Suisse selon des critères objectifs. Lors de la mise en vente d'un bien, nous sommes en mesure de sélectionner les trois courtiers qui obtiennent les meilleurs résultats pour des biens similaires dans la région. Chacun d'entre eux établit une évaluation, puis Bestag les synthétise pour obtenir le résultat le plus juste. Cette méthode gratuite et unique sur le marché offre l'assurance d'obtenir le prix de vente le plus élevé possible.

Une fois le prix défini, comment s'assurer d'une vente réussie ?

Si l'établissement du prix est l'étape la plus importante d'une vente, seul le meilleur

VOTRE RENDEZ-VOUS
IMMO avec
 **bestag**

courtier pourra garantir le succès à ce prix. Notre méthode repose sur la rémunération du courtier à la performance: ses intérêts sont donc liés à ceux du propriétaire vendeur.

En somme, la formule Bestag garantit non seulement l'évaluation la plus juste et la sélection du meilleur courtier, mais offre aussi les conditions idéales pour conclure la transaction au meilleur prix. Les propriétaires qui nous font confiance ont donc toutes les cartes en main pour réussir leur vente immobilière.

Vous souhaitez vendre un bien immobilier ? Contactez Bestag !

info@bestag.ch

Vaud: 021 552 59 00

Genève: 022 552 08 50

Fribourg: 026 552 08 50

Bureau romand:
021 552 59 00



Scannez le QR code
et découvrez
la vidéo explicative

bestag.ch

Des rabais trop beaux pour être vrais

SOLDES En début d'année, les commerces et leurs sites web multiplient les promotions, mais gare aux tromperies! Nos suggestions pour identifier les véritables bonnes affaires. *Sébastien Sautebin*

Un robot ménager vendu 99.90 fr. au lieu de 249 fr., un fauteuil en cuir noir cédé à 799 fr. à la place de 1999 fr. ou encore un fer à friser qui passe de 79.90 fr. à 39.95 fr. Ces offres très alléchantes ont été proposées par Conforama. Mais il y a un hic: le Ministère public du canton de Vaud accuse l'enseigne d'avoir, depuis plusieurs années et dans toute la Suisse, «pratiqué une politique d'affichage des prix volontairement trompeuse pour la totalité ou la quasi-totalité de ses actions». Conforama, qui conteste les faits, aurait gonflé ses rabais en indiquant des prix barrés trop élevés. Un procès est en cours à Lausanne et les exemples ci-dessus font partie d'une liste d'une centaine de produits cités dans l'acte d'accusation. Alors, comment éviter les faux rabais?

FACE AUX PRIX BARRÉS

Les commerces peuvent indiquer leurs promotions de diverses manières. Une de leurs méthodes favorites consiste à comparer, sur l'étiquette, le prix actuel abaissé de l'article avec son prix précédent. Ce dernier sera, par exemple, barré, ou précédé de la mention «au lieu de». Selon la loi, l'ancien prix doit avoir été réellement appliqué juste avant l'action et cela pendant une durée deux fois plus longue que le temps de la réduction. De surcroît, cette dernière ne doit pas dépasser deux mois.

Certaines enseignes ne respectent pas ces délais ou gonflent leurs rabais en falsifiant l'ancien prix. Conforama aurait, par exemple vendu son fauteuil en cuir noir entre 799 fr. et 999 fr. pendant onze mois, alors que l'étiquette affichait un prix barré de 1999 fr. sur toute cette période.

Notre suggestion: le commerce qui annonce une grosse

réduction, qu'elle soit réelle ou gonflée, n'est pas pour autant le moins cher. Seule la comparaison du prix soldé avec les offres de la concurrence permet de déterminer s'il s'agit vraiment d'une bonne affaire. Grâce à Internet, cette vérification ne nécessite que quelques minutes. Si l'article n'est pas proposé ailleurs, on peut confronter son prix soldé avec celui de produits similaires.

LES PRIX DE LANCEMENT

Les enseignes ont le droit de promouvoir leurs nouveaux produits avec un «prix de lancement», annoncé comme tel, par exemple «Téléviseur Top1, prix de lancement 898 fr. au lieu de 1298 fr.». Le magasin devra pratiquer le prix normal immédiatement après la période de lancement sur une durée deux fois plus longue que cette dernière. L'offre ne doit pas dépasser deux mois.

Notre suggestion: ne pas se laisser embobiner par l'ampleur du rabais annoncé. Garder la tête froide et rechercher le prix du même article ailleurs ou, à défaut, d'un produit semblable.

COMPARAISON AVEC LA CONCURRENCE

Certains commerces comparent leurs prix avec ceux de la concurrence dans un but publicitaire. Il y a, bien sûr, des limites légales: le «prix de la concurrence» mentionné doit être effectivement pratiqué par d'autres vendeurs «pour une part prépondérante du même produit». Cet aspect est essentiel: la comparaison doit être effectuée avec les principaux concurrents. Conforama aurait aussi contrevenu à cette règle. Par exemple, un aspirateur Rowenta vendu 179 fr. était accompagné d'un prix de la

Règle d'or:
comparer le prix
avec les offres
des concurrents.



concurrence de 369 fr. Or, selon le Ministère public vaudois, «la part prépondérante des concurrents offrait alors cet article à des prix variant entre 162.50 et 199 fr., quelques rares concurrents mineurs l'offrant à un prix approchant 229.95 fr.».

Notre suggestion: déterminer quels sont les meilleurs prix de la concurrence. On peut, par exemple, utiliser le comparateur [toppreise.ch](#).

LES SOLDES

Les articles soldés sont censés représenter des fins de série dont les commerces veulent se débarrasser. Il peut donc y avoir de bonnes affaires. Mais des produits de basse qualité, notamment des vêtements, sont parfois commandés spécialement pour les rayons des soldes.

Notre suggestion: s'il s'agit d'un modèle qui n'est plus fabriqué, trouver son ancien prix sur internet pour s'assurer du rabais réellement consenti. Lorsque cela n'est pas possible, examiner le produit afin d'évaluer le rapport qualité/prix.

AVEC LES ACTIONS

Selon le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), le mot «action»

doit désigner un prix avantageux proposé pour une période déterminée, mais il n'est pas obligatoire que l'article ait été vendu auparavant par l'enseigne elle-même. Il peut en effet s'agir d'un prix avantageux par rapport au prix habituel du produit».

Notre suggestion: comparer, ici encore, afin de vérifier si l'action est réellement avantageuse.

LA PRUDENCE EST DE MISE

Il faut aborder les offres promotionnelles avec un œil critique, car l'affaire Conforama est loin d'être un cas isolé. Des enseignes comme Ochsner Sport, Fust et M-electronics ont été condamnées, ces dernières années pour des rabais gonflés. Une campagne de contrôle menée par 18 cantons en 2021 sous l'égide du SECO a montré qu'un prix comparatif sur deux ne respectait pas les prescriptions légales (lire: «[Rabais gonflés ou fictifs: la prudence est de mise!](#)» sur [bonasavoir.ch](#)). Si vous avez été trompé par une fausse promotion, le Service juridique de Bon à Savoir conseille d'exiger un remboursement. On peut aussi transmettre le cas à la Police du commerce qui dénoncera l'enseigne, le cas échéant.

LES TESTS DE BON À SAVOIR

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



Disponible sur
iOS et Android



Publicité

Monte-escaliers Stannah, vivre de façon indépendante à la maison

Les monte-escaliers, c'est un business familial. Nous sommes fiers de fournir aux foyers suisses les monte-escaliers les plus sûrs et les plus durables du marché.

- ✓ Produits de qualité excellente
- ✓ Service Clients 24h/7
- ✓ Fabricant depuis 154 ans

Partout en Suisse

021 526 34 45

sales@stannah.ch

www.stannah.ch

plaintes.ch



Rire jaune au lieu d'un Noël blanc

La boutique en ligne Vidaxl.ch, vend de nombreux produits: mobilier, décoration, articles de sport, etc. et elle est régulièrement pointée du doigt par les utilisateurs de plaintes.ch. Notamment par Lara*, pour qui Noël n'a pas été cette année.

Lara commande sur VidaXL un sapin de Noël teinté en blanc, au prix de 126 fr. ainsi qu'un tapis à 108 fr. et des boules de Noël.

Surprise: le sapin est, en fait, jaunâtre et arrive, en plus, avec des parties cassées. Le tapis, quant à lui, est livré plié au lieu de roulé, avec pour conséquences des marques irrécupérables. Seules les boules décoratives sont satisfaisantes.

Après réclamation auprès de la société, celle-ci propose d'envoyer des pièces de rechange. Mais, avec un délai de livraison de deux semaines. Les Fêtes approchant, la solution n'est pas satisfaisante pour la cliente, qui ne souhaite pas recevoir son sapin la veille ou le lendemain de Noël! Autre solution proposée: un geste commercial de 45 fr., insuffisant pour Lara.

Les contacts avec le Service clients se sont avérés insatisfaisants, avec un tchat interrompu en pleine conversation et une promesse de la recontacter rapidement.

Finalement, Lara dépose sa réclamation sur **plaintes.ch**, photos à l'appui, en espérant une meilleure solution. Hélas, comme pour les autres réclamations, VidaXL n'a pas apporté de réponse. Contactée par nos soins, l'enseigne ne nous a pas non plus répondu. ca

*nom connu de la rédaction

Comment fonctionne **plaintes.ch**?

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

18?

Employé de ménage: mode d'emploi

TRAVAIL Si vous déléguez votre ménage, à moins de passer par une entreprise spécialisée, vous devenez automatiquement employeur. Quelles sont vos obligations? *Catherine Amiguet*

1 Faut-il signer un contrat?

Ce n'est pas obligatoire, mais conseillé. Dans ce document, vous pouvez préciser clairement le salaire, le nombre d'heures de ménage, le droit aux vacances, etc. La relation de travail existe néanmoins, avec tous les droits et obligations qui en découlent, qu'il y ait un contrat écrit ou non.

Attention: avant d'engager une personne, vérifiez bien que celle-ci ait le droit de travailler en Suisse (c'est le cas en particulier si elle est au bénéfice d'un permis B ou C).

2 Combien dois-je payer mon employé?

Cela dépend du canton. Il existe un salaire minimum fédéral pour l'économie domestique, mais il ne concerne que les employés travaillant au moins 5 heures par semaine chez le même employeur; il est de 19.20 fr./h. Pour les autres, il peut dépendre d'un salaire minimum cantonal (Genève, Neuchâtel et le Jura) ou d'un contrat-type de travail (Vaud, Fribourg, Berne et le Valais).

Par ailleurs, vous devez remettre un décompte (fiche de paie) à votre employé, qui doit indiquer la rémunération brute et les déductions opérées. A remettre, dans l'idéal, chaque mois.

3 Comment «déclarer» mon employé?

Le travail de votre femme ou homme de ménage doit être déclaré à la Caisse de compensation de votre canton, même pour quelques heures par mois. Vous devrez verser les cotisations AVS/AI/APG/chômage, qui correspondent à 12,8% du salaire (la moitié étant à votre charge, l'autre à la charge de l'employé). Vous bénéficiez d'une procédure simplifiée.



4 L'assurance-accidents est-elle obligatoire?

L'assurance pour les accidents professionnels est obligatoire, dès la première heure de travail, et elle est à la charge de l'employeur. En revanche, celle pour les accidents non-professionnels n'est obligatoire qu'à partir de 8 heures de travail par semaine auprès du même employeur; elle peut être mise à la charge de l'employé.

5 Et pour la maladie?

Vous êtes libre de souscrire une assurance perte de gain maladie pour votre employé (à part à Genève, où une telle assurance est obligatoire depuis peu!). Si vous y renoncez, vous payerez de votre poche les heures manquées à cause d'une maladie, pendant une certaine durée dépendant de l'ancienneté. Pour la connaître, il faut se référer à l'*«échelle bernoise»*, disponible sur le site de la Confédération.

6 Qu'en est-il du deuxième pilier?

Les cotisations au deuxième pilier (LPP) ne sont obligatoires qu'à partir de 22 050 fr. de salaire annuel brut auprès du même employeur. Si votre auxiliaire de ménage travaille chez plusieurs personnes et réalise au total, au moins ce revenu, il peut s'affilier facultativement. Dans ce cas, vous devrez vous acquitter de votre part des cotisations; pas de panique, votre employé fera lui-même les démarches, et la caisse vous communiquera les informations utiles!

7 Combien de semaines de vacances dois-je accorder?

Au moins 4 semaines par année, 5 jusqu'à vingt ans révolus. Les vacances doivent être payées, soit au moment de leur prise effective, soit en rajoutant un montant au salaire horaire. Dans ce deuxième cas, il

faut veiller à mettre l'indemnité en évidence dans la fiche de paie et le contrat, et à bien informer l'employé. En principe, cette solution n'est à privilégier qu'en cas de travail irrégulier.

8 Quelles sont mes obligations vis-à-vis des impôts?

Chaque année, vous devez remplir le document «certificat de salaire et attestation de rentes», que vous remettrez à l'autorité fiscale cantonale (ce n'est pas nécessaire pour Genève), ainsi qu'en double exemplaire à votre employé. Ce document officiel est à remplir via un logiciel gratuit disponible en ligne.

9 Quels sont les risques du travail au noir?

Engager quelqu'un sans autorisation de travail, tout comme omettre de déclarer son employé, est un délit. Selon les cas, vous encourez une grosse amende, voire une peine d'emprisonnement. En cas de travail sans permis, votre employé s'expose à des sanctions similaires.

10 Comment échapper à ces démarches fastidieuses?

Certains organismes peuvent s'en charger à votre place, moyennant une petite rémunération (Chèque-emploi, Chèques Services, etc.). Vous restez toutefois l'employeur de la personne, avec les obligations que cela engendre. Il existe aussi des entreprises qui, à contrario, servent d'intermédiaire et engagent l'employé à votre place (Batmaid, putzfrau.ch, etc.).

CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT

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

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

PAR TÉLÉPHONE

021 310 18 20

PAR ÉCRIT

Bon à Savoir, Service juridique
CP 150, 1001 Lausanne

EN LIGNE

Formulaires sur
bonasavoir.ch/contact
➤ Le service juridique

Joindre copie des pièces utiles.

EN PODCAST


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

1. Malédiction de la double assurance



LAMAL «J'ai demandé des offres en octobre auprès de différentes assurances maladie de base. Je n'ai choisi que la plus favorable financièrement. Or, un autre assureur m'envoie déjà des primes pour 2023. Je me retrouve ainsi doublement assuré!»

Et pourtant, la double assurance de base n'est pas admissible! Le Tribunal fédéral

a en effet exclu la double assurance dans le cadre d'un changement d'assurance-maladie obligatoire. Partant, la nouvelle relation d'assurance ne peut être effective qu'une fois que la précédente a pris fin.

Rappelons que la loi dispose également qu'un changement d'assurance-maladie obligatoire n'est possible que lorsque toutes les primes et les participations aux frais ont été réglées auprès de l'ancienne assurance. Par conséquent, les assurés qui ne résilient pas leur contrat d'assurance en temps utile ou qui ont des arriérés de paiement auprès de leur caisse d'assurance-maladie ne devraient pas

pouvoir souscrire une nouvelle assurance de base auprès d'une autre caisse.

Si, malgré ces restrictions, deux assurances maladie de base ont été conclues pour la même personne, la nouvelle assurance doit pouvoir être résiliée ou annulée avec effet rétroactif.

En pratique, il est difficile de comprendre comment certaines personnes en viennent, malgré tout, à être assurées deux fois. Cela ne peut être qu'un problème de communication entre les caisses d'assurance. Dans ce genre de situation, le recours à l'ombudsman de l'assurance maladie est vivement conseillé. *Kim Vallon*

2. Douloureuse revenue du passé

FACTURES «Un Centre médical me réclame le paiement d'une facture vieille de quatorze ans, en disant avoir un acte de défaut de biens. Je n'en ai aucun souvenir. De toute façon, n'est-ce pas prescrit?»

Dans le domaine médical, la prescription est de cinq ans seulement; cela vaut, en tout cas, pour les créances des médecins

et autres professionnels de la santé, pour les soins prodigués. Si on vous réclame une telle facture passée ce délai de cinq ans, vous pouvez vous y opposer, en invoquant la prescription.

Toutefois, dans votre cas, il faut nuancer ces propos. Le Centre médical semble être au bénéfice d'un acte de défaut de biens. Il s'agit d'un document officiel, remis par l'Office des poursuites, à l'issue d'une procédure de poursuites lors de

laquelle le créancier n'aurait pas obtenu de remboursement total. Un tel document vaut reconnaissance de dette, et est valable durant vingt ans. Cela signifie que, pendant toute cette durée, le créancier peut réclamer auprès de vous et relancer une procédure, si besoin.

Dans tous les cas, le Centre doit justifier sa demande auprès de vous, en fournissant une copie de l'acte de défaut de biens. *Catherine Amiguet*

3. Pas satisfait mais pas forcément remboursé

CADEAU «Pour Noël, j'ai reçu des vêtements dont la couleur et la taille ne me conviennent pas. Au magasin, avec le ticket de caisse, on me dit que je ne serai 'remboursée' qu'en bons d'achat. Je préférerais du cash, car je ne compte pas racheter dans ce magasin. Est-ce légal?»

Oui, malheureusement. Dans la mesure où la loi ne prévoit pas de droit de retour systématique. Les consommateurs sont encore trop nombreux à croire qu'un article acheté en magasin peut être retourné s'il ne convient pas ou si vous vous êtes trompé dans les mesures ou dans la commande. Cela vaut pour les cadeaux de

Noël où les proches ne visent pas toujours juste...

Généralement, un droit de retour n'existe que si l'objet est défectueux. Certes, de nombreux commerces pratiquent – à bien plaisir – le fameux «satisfait ou remboursé». Mais, selon leurs propres règles, ils pourront, le cas échéant, prévoir un bon d'échange dans un laps de temps bien précis.

Certains proposent une reprise de l'objet, à condition que celui-ci soit parfaitement conservé dans son emballage d'origine. Pour vérifier l'existence d'un droit de retour, référez-vous au ticket ou, s'il y en a, aux dispositions contractuelles. En l'absence d'une telle mention, la loi s'applique, signifiant dès lors que aucun droit de retour ne peut être exigé par le consommateur. *kv*

4. Remboursez mon séjour!

TOURISME «Malade deux jours avant mon départ, j'ai tenté de reporter la réservation de mon séjour. L'hôtel n'a pas accepté de déplacer la date et a refusé de me rembourser. Est-ce légal?»

Oui. En réservant une chambre d'hôtel, vous avez conclu un contrat. Celui-ci a pour effet de créer certaines obligations: payer le prix du séjour contre une mise à disposition de la chambre et des services de l'hôtel. Malgré votre annulation, l'hôtel respecte son obligation contractuelle: la chambre est prête à vous accueillir. Ainsi, vous devez, vous aussi, respecter les termes du contrat et vous acquitter du montant convenu.

Aucune loi n'impose à l'établissement d'octroyer un remboursement. Ce sont les conditions générales de l'hôtel qui s'appliquent et qui déterminent les conditions et les modalités d'annulation du séjour. Par conséquent, c'est souvent à bien plaisir que les hôtels acceptent de donner, par exemple, un bon, en cas d'annulation de la réservation par le client. Si aucune clause ne prévoit le remboursement, vous pouvez éventuellement vérifier si vous possédez une assurance voyage qui pourrait couvrir ces frais perdus. *Timko Chatagnat*

5. Serafe, jusqu'en EMS

TAXE «Je m'occupe d'un proche qui a déménagé dans un EMS, il y a plusieurs mois. Nous avons fait le changement d'adresse nécessaire. Malgré tout, cette personne continue de recevoir des factures pour la redevance radio-TV.»

Ce n'est pas normal. En déménageant dans un home, votre proche n'est plus soumis à la redevance pour les ménages privés. En effet, un EMS est considéré comme un ménage collectif, selon l'article 69c de la Loi fédérale sur la radio et la télévision (LRTV). Dans ce cas, c'est l'organe responsable du ménage collectif qui est débiteur de la redevance – la direction du home, en l'occurrence.

Généralement, les établissements médicaux-sociaux répercutent le montant de la redevance sur les pensionnaires – cette somme est donc certainement inclue dans la facture que votre proche reçoit pour son hébergement.

Pour ne plus être soumis à titre privé, les personnes qui partent en EMS doivent toutefois formellement quitter leur ancien logement. Pour la bonne forme, il vaut mieux annoncer à Serafe le déménagement au sein d'un ménage collectif. Votre proche n'a peut-être pas encore fait cette démarche, ce qui expliquerait pourquoi il ou elle continue à recevoir des factures de redevance à son nom. *kv*

le juge a dit

Données personnelles intransmissibles

Une assurée a omis d'indiquer un problème de santé au moment de la conclusion d'un contrat d'assurance. Elle pensait que cet assureur connaissait déjà son problème, dans la mesure où son dossier existait déjà auprès d'une autre assurance du même groupe. Le Tribunal fédéral rappelle toutefois que les assurances ne peuvent se communiquer les données des assurés qu'avec leur consentement. A plus forte raison lorsqu'elles sont soumises à deux lois différentes (la Loi sur le contrat d'assurance et la Loi sur l'assurance-maladie). Ce principe doit s'appliquer même si ces deux assurances appartiennent à un même groupe d'assureurs, avec une administration commune.

*Arrêt 9C_650/2021
du 7 novembre 2022*

Harcélé, puis viré

Un employé a subi des propos à caractère discriminatoire et raciste sur son lieu de travail. Averti, son employeur n'a pas réagi. Au contraire, la hiérarchie du collaborateur s'est plainte de la diminution de la qualité de son travail. Gravement affecté par ce mobbing, une incapacité de travail est décidée par son médecin. Il reçoit, alors, une lettre de licenciement. Le travailleur s'y oppose et l'affaire monte jusqu'au Tribunal fédéral. Celui-ci considère qu'on ne peut justifier un licenciement par une baisse de rendement, alors même que l'employeur n'a pris aucune mesure contre le mobbing. Les juges reconnaissent donc l'aspect abusif de ce licenciement et le droit à une indemnité destinée au travailleur.

*Arrêt 4A_215/2022
du 23 août 2022*

Trottinettes pour enfants

A l'âge de 5 ou 6 ans, les enfants préfèrent en général les trottinettes deux roues aux tricycles. Sur onze modèles de trottinettes testées par le magazine allemand *Stiftung Warentest*, seuls quatre ont obtenu une bonne appréciation. Cheffe de file, l'*Alu Scooter Air* de Six Degrees s'est imposée grâce à ses grosses roues défiant les terrains accidentés. Le modèle de Décahnlon, moins cher de 45 fr., est le meilleur rapport qualité-prix. Deux trottinettes ont reçu des notes insuffisantes: la *145* de My Hood et la *Flow Foldable 125* de Globber. Le socle de cette dernière, positionné trop près du sol, a fait chuter plusieurs enfants-testeurs. *gda*
Stiftung Warentest (12/2022), test.de

Balances de cuisine numériques

La balance est un ustensile indispensable pour certaines préparations culinaires, notamment les pâtisseries. *Test Achats* a comparé vingt modèles numériques afin de déterminer lesquels sont les plus fiables et les plus pratiques. La Beurer *KS 25*, qui arrive en tête, offre une grande précision sur un écran bien lisible. Elle possède un bol de pesage amovible et convertit rapidement les onces et les livres en grammes. Ses points faibles? Un poids maximal limité à 3 kg et un «design qui fait un peu bon marché». *seb*
Test Achats (10/2022) testachats.be

Mascaras effet volume

Miser sur les mascaras bio pour des yeux de biche réussis? Mauvaise idée. Les trois produits bio de Dr. Hauschka, Zao et Sante analysés par nos collègues français de *Que choisir* ont terminé bons derniers sur 26 rimmels testés. Ils pèchent par manque d'effet volume, de formation de coulures sous l'œil mais aussi, pour deux d'entre eux, par la présence de formaldéhyde classé cancérogène ou de métaux lourds comme le nickel. Les produits de Chanel, Too Faced ou Mac contenaient aussi du formaldéhyde et d'autres jusqu'à quatre allergènes, comme celui de Givenchy. Le mascara de Yves Saint Laurent, de 10 fr. à 20 fr. plus cher que les autres, a été jugé le plus performant et le plus sain dans sa composition. *gda*

Que choisir (12/2022), quechoisir.org

Micro-ondes

Il faut mettre le prix pour faire réchauffer ses plats rapidement et efficacement. Nos confrères allemands de *Stiftung Warentest* ont fait analyser en laboratoire 17 micro-ondes, dont six ont obtenu une bonne appréciation et, parmi eux, un seul avec grill intégré. Les trois produits en tête du classement sont entre 40 fr. et 70 fr. plus chers que la moyenne. A noter que certains modèles, comme le *MW 717-7 d'Exquisit*, sont en vente pour moins de 100 fr. et répondent presque autant aux attentes. Il y a une bonne marge de progression pour la décongélation des aliments, qui s'est révélée décevante pour la plupart des micro-ondes. *gda*
Stiftung Warentest (12/2022), test.de

§ MEILLEURS PRIX trouvés en ligne ou dans les commerces.

Top 3



1. Six Degrees
Aluminium Scooter Air
205mm, 119 fr.
2. Puky
Speedus One,
123 fr.
3. Decathlon
Oxelo Scooter Mid 5,
75 fr.

Top 3



1. Beurer KS 25,
29.90 fr.
2. Ikea
Genomsnitt,
16.95 fr.
3. OK OKS 3220,
19.95 fr.

Top 3



1. Yves Saint Laurent
Lash Clash,
37.90 fr.
2. Lancôme
Monsieur Big,
26.90 fr.
3. L'Oréal Volume
Millions de Cils
Baume noir, 24.95 fr.

Top 3



1. Bosch FFL023MW0, 159 fr.
2. Neff FlawG20S2, 157 fr.
3. Siemens FF023LMW0, 175 fr.

VU pour vous

Comprendre les manœuvres des pharmaciens en 115 minutes

Public Eye est une organisation qui scrute et dénonce les méthodes des multinationales. Ses enquêtes sont édifiantes, mais les sujets souvent tabous sont pointus. Désormais, un public largement accessible au plus grand nombre. Chaque épisode se présente sous la forme d'un dialogue avec un expert spécialiste, permettant de vulgariser les problématiques abordées. Intitulé «Mon œil», le podcast a été lancé en février et compte, jusqu'à présent, 19 épisodes. On apprend comment les multinationales tentent de bloquer les investigations de l'ONG, comment Nestlé utilise ses relations avec les autorités suisses pour influencer la législation d'autrui, pourquoi, encore, les astuces de la pharmacie sont de juteux prix sur les médicaments. Les épisodes durent entre 15 et 25 minutes. *sp*



«Mon œil! Le podcast engagé de Public Eye», disponible sur publiceye.ch et sur les plateformes de podcast

L'obésité, un fléau planétaire

On estime que plus de la moitié de la population mondiale sera obèse en 2030. Dans ce documentaire édifiant, Sylvie Gilman et Thierry de Lestrade enquêtent sur les raisons de ce fléau planétaire. A la fin des années 1970, le gras est vu comme le principal responsable des maladies cardio-vasculaires. Il devient l'ennemi à abattre pour les organes de santé publique. Conséquence? Les céréales, riches en glucides, deviennent la nouvelle base de notre alimentation. Les produits transformés, pauvres en graisse mais truffés de sucre, inondent les magasins. Les multinationales de l'agroalimentaire prospèrent tandis que l'épidémie d'obésité explose. Médecins, acteurs politiques ou citoyens engagés: ceux qui se battent pour changer les comportements alimentaires de la nouvelle génération sont mis en lumière dans ce documentaire. Comme à San Francisco, où de jeunes rappeurs issus des quartiers pauvres tournent des clips pour dénoncer la malbouffe. Et les pièges tendus par l'industrie. *kg*



«Un monde obèse», un documentaire de Sylvie Gilman et de Thierry de Lestrade, à voir sur arte.tv jusqu'au 20 mai 2023.



Merci à votre Service juridique!

Je tenais à vous témoigner de ma reconnaissance pour toute votre aide. Il y a de ça quelques mois, j'ai déménagé de chez mes parents. J'ai été confrontée à plusieurs situations dans lesquelles je ne savais pas quoi faire, car je n'y connaissais rien. J'ai pu vous solliciter à chaque fois et vous m'avez toujours apporté rapidement une précieuse aide: pour un problème de machine à laver ainsi qu'une prolongation de garantie chez Fust et pour un souci avec mon dossier médical. Je suis jeune, novice, et je découvre ce à quoi il faut être attentive. Grâce à vous, je n'ai rien lâché et ça a payé! Merci pour votre travail, merci pour votre bienveillance, pour vos conseils de qualité.

Mélissa Dufaux

Les galères de La Poste

A propos de notre article «Cadeau par La Poste, une galère sans fin» (12/22)

Il est vrai que envoyer un colis à l'étranger implique de faire toute la paperasse soi-même, et de payer des coûts exorbitants. La solution? De nombreux Romands vont déposer leurs colis pour l'Union européenne dans un bureau de poste à la frontière française. On imprime et paie l'étiquette Colissimo en ligne (moins de 10 euros), et on va déposer son paquet au guichet. En plus, sourire garanti!

Philippe, Barraud, Cully

Concernant les envois vers la Suisse, vous n'avez pas mentionné le fait que, dans la valeur soumise à taxes, La Poste compte également les frais d'envoi de la poste étrangère vers la Suisse, ce qui est totalement abusif à mon avis car, vu les coûts d'expédition, la limite est dépassée à chaque fois. Est-ce que cette pratique de La Poste est réglementaire et, le cas échéant, pensez-vous qu'elle soit raisonnable?

Mary F.

Ce procédé de compter les frais d'envoi dans le total est malheureusement licite - à défaut d'être raisonnable.

La rédaction



— Post-scriptum —

Canard tueur: aux abris!

Une trottinette folle qui ne ralentit pas quand on lâche la manette des gaz. Un canard de bain mélophone dont le casque audio se détache au risque d'étouffer les bébés. Un adaptateur universel susceptible de brûler et d'électrocuter son utilisateur: pour les dizaines de rappels de produits publiés en 2022 sur la nouvelle application RecallSwiss, combien d'autres, potentiellement dangereux, passent-ils entre les gouttes?

Les fabricants ont la responsabilité légale de contrôler ce qu'ils mettent sur le marché. En cas de problème, ils devront rembourser le produit incriminé et, au pire, payer un «émolument» dont nous avons essayé, en vain, de connaître le montant. Pour les appareils électriques, à eux de payer les frais occasionnés et les tests effectués en laboratoire si le défaut est confirmé: pas de quoi fouetter un canard de bain.

En Suisse, la majorité bourgeoise du Parlement part du principe que le consommateur est responsable de ses achats. Il suffit d'ouvrir l'œil, et le bon!

Pour vous aider dans vos choix, il y a, heureusement, les tests de *Bon à Savoir* (*voir notre palmarès annuel en page 9*). Et l'application RecallSwiss du Bureau fédéral de la consommation qui recense les produits dangereux: grâce à elle, on courra le lundi se faire rembourser la pizza du samedi soir, si on n'est pas tombé malade entre-temps.

Avant de passer à la caisse, on mordillera délicatement les canards de bain pour vérifier que la colle tienne bien. Et on se faufile sans vergogne entre les rayons des grandes surfaces pour tester les freins des trottinettes et autres vélos électriques.

Pour gagner du temps, on pourrait, lors de la prochaine session parlementaire, faire examiner des adaptateurs universels aux chantres de la liberté de commerce. Ceux dont les cheveux frisent recevraient pour la peine un canard de bain testé par nos soins.

Claire Houriet Rime

— Ecrivez-nous —

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

- Bon à Savoir
Courrier des lecteurs
CP 150 – 1001 Lausanne
- info@bonasavoir.ch

Nos guides. Simples, clairs et pratiques.

■ Le guide des successions	32.50 fr.
■ Tout comprendre sur les assurances	32.50 fr.
■ Comment déclarer ses impôts	32.50 fr.
■ Comment préparer sa retraite	37.50 fr.
■ Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
■ Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
■ Gardez la ligne! Les recettes	32.50 fr.
■ 90 lettres types, vol. I	32.50 fr.
■ 90 lettres types, vol. II	32.50 fr.

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



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

Adresse de livraison

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

Coupon à renvoyer à *Bon à Savoir*, Service des commandes
Av. de la Rasude 2, CP 150, 1001 Lausanne. Fax: 021 310 01 39

