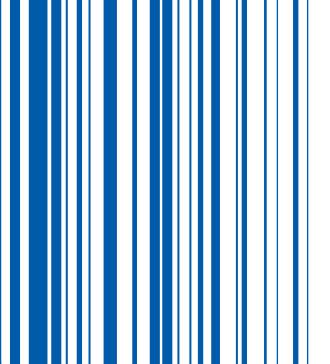


BON À SAVOIR



ZOOM pages 13-15 |||||

Médiation

Réglez vos litiges à l'amiable!

Service juridique gratuit

réservé aux abonnés

📞 021 310 18 20

BLACK FRIDAY

Anticipez pour acheter futé!

6

NUTRI-SCORE

La léthargie de Coop et de Migros

9

TESTS MÉDICAUX

Des frais de labo sidérants

18

AUTOMOBILE

Les subtilités du leasing

23

NOS TESTS DU MOIS

- Dosettes de lessive
- Chaises hautes
- Gloss
- Etendoirs

Getty



LES DOSSIERS DE BON À SAVOIR

«Ce sont mes volontés»

SI JE DEVIENS INCAPABLE DE DÉCIDER PAR MOI-MÊME

Un dossier complet pour gérer l'essentiel au cas où vous perdriez votre capacité de discernement.



Prix: 15 fr. (port inclus)



Prix: 15 fr. (port inclus)

«Ma retraite»

PARCE QUE LA RENTE AVS N'EST PAS VERSÉE AUTOMATIQUEMENT

Un dossier complet pour déterminer le meilleur moment de prendre sa retraite et faire les démarches nécessaires.

détacher ici



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



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

Mon adresse

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

N° d'abonné (si existant)

N° de téléphone

E-mail

Date

Signature

Coupon à renvoyer à:

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

JE COMMANDE

021 310 01 37

info@bonasavoir.ch

www.bonasavoir.ch/boutique



13

EN UNE

Médiation

Réglez vos litiges à l'amiable!



10

TEST

Dosettes de lessive

Efficacité limitée



18

COMPARATIF

Tests médicaux

Des frais de laboratoire sidérants

24

CONSEILS JURIDIQUES

33 Le défaut dans tous ses états



Sommaire

6 Black Friday

Anticipez pour acheter futé!

9 Nutri-score

La léthargie de Coop et de Migros

13 Médiation

Réglez vos litiges à l'amiable!

17 Thérapies alternatives

Les assureurs font la loi

21 Recouvrement

Un rappel qui frappe à la porte

23 Automobile

Les subtilités du leasing

28 Service après-vente

Forfaits à forts frais

29 Diététique

Chaudes, les châtaignes!

33 Achats

Le défaut dans tous ses états

39 Caisses maladie

Swica remporte notre sondage

TESTS

10 Dosettes de lessive

26 Chaises hautes

30 Gloss

40 Etendoirs

COMPARATIFS

18 Tests médicaux

35 Safes bancaires

36 Dégustation de vin

Impressum**Service abonnements**

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

Abonnement

1 an (11x/an): 42.50 fr.
2 ans: 80.00 fr.
Vente en kiosque: 6.00 fr.

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)

Rédacteur en chef adjoint

Yves-Noël Grin (yng)

Rédaction

Alexandre Beuchat (ab)
Sou'al Hemma (sh)
Claire Houriet Rime (chr)
Sandra Porchet (sp)
Sébastien Sautebin (seb)

Ont collaboré à ce numéro

Lukas Bertschi
Bernhard Bircher-Suits
Eric Breitinger
José Crespo
Doris Favre
Sandra Miura
Sabine Rindlisbacher
Dominique Schütz
Simon Tschopp
Julia Wyss

Mise en pages

Audrey Chevalley
Florent Colliaud
(web et infographie)

Correction

Christiane Droz

Permanence juridique

© 021 310 18 20
Tous les jours de 9 h à 13 h
Catherine Amiguet (ca)

Silvia Diaz (sd)
Charlotte Barbey (cb)
Kim Vallon (kv)

Secrétariat de rédaction et marketing

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
© 021 310 01 36
Tous les jours de 8 h à 17 h
Fax 021 310 01 39

www.bonasavoir.ch
E-mail: info@bonasavoir.ch
Alessia Berjano
Lidia Brandalise

Publicité

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

Imprimerie

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

Editeur

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

Lectorat

423 000 (MACH Basic 2019-2)

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

Editorial

Et si la solution passait par l'ombudsman?



Il existe en Suisse, on l'oublie trop souvent, une multitude d'instances de conciliation. Ces services d'aide aux consommateurs permettent de régler à l'amiable les litiges dans de nombreux domaines. On connaît ces offices sous le nom de «ombudsman», terme qui nous vient en droite ligne de Suède, et désigne simplement la médiation. A l'origine créés pour résoudre des conflits avec l'administration, ces organismes indépendants et neutres s'étendent aujourd'hui à toutes sortes de services du secteur privé: les assurances, les transports, l'hôtellerie, les dentistes ou encore les banques. L'année dernière, par exemple, 1926 cas ont été rapportés à l'ombudsman des banques. La bonne nouvelle? C'est que 96% des propositions de résolution des litiges que ses services ont élaborés ont été acceptés par les entreprises, sans que la justice soit saisie. Car, si l'ombudsman n'émet pas de jugement contraignant, ses recommandations sont le plus souvent suivies par les parties.

Non seulement les différends sont réglés plus rapidement que par la voie judiciaire, mais encore gratuitement, dans la majorité des cas (*lire en pages 13 à 15*).

Dans ce numéro, nous vous présentons les principaux organismes et leurs domaines de compétence, ainsi que les limites de leurs interventions. L'Ombud Post-Com ne pourra pas vous aider si une boîte aux lettres est mal placée, par exemple, mais interviendra pour des colis perdus. Tout comme celui des Transports publics ne vous sera daucun secours pour des questions d'horaires, mais entrera en matière pour des litiges liés aux retards ou à une correspondance manquée.

Mais, dans bien des situations, les médiateurs sont de précieux alliés des consommateurs, que nous sollicitons trop rarement, souvent parce que nous ignorons simplement leur existence.

Et si vous n'obtenez pas l'aide souhaitée, n'oubliez pas que le Service juridique de *Bon à Savoir* est gratuit pour les abonnés!

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef

Merci à vous, lectrices et lecteurs!

Vous êtes désormais 423 000 à nous lire chaque mois selon la dernière étude publiée par l'organe indépendant REMP.

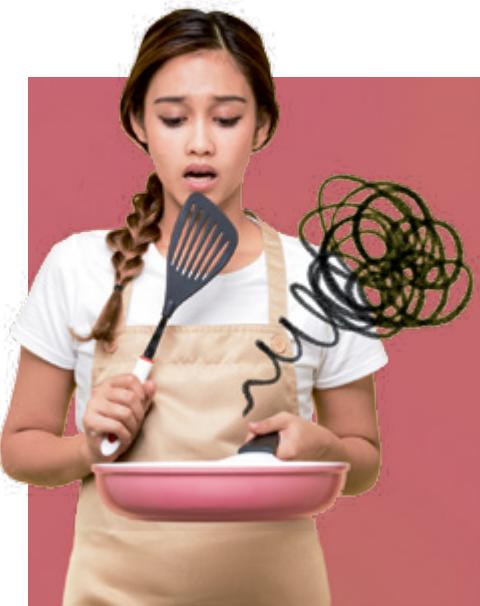
Toute la rédaction vous remercie de votre fidélité et se réjouit que *Bon à Savoir* reste le magazine le plus lu de Suisse romande!



Le sport, aussi efficace qu'un médicament

Pratiquer une activité physique régulière pour abaisser sa tension artérielle, c'est efficace, selon une équipe de scientifiques de la London School of Economics. Cette dernière a évalué les données de plus de 13 000 personnes. Une vaste analyse qui lui a permis de constater qu'une combinaison d'endurance et d'entraînement musculaire peut entraîner le même effet que la prise d'un médicament. Cela n'est évidemment pas un appel à arrêter tout traitement contre l'hypertension. Les scientifiques espèrent plutôt alimenter la discussion entre les patients et les médecins et motiver ces derniers à prescrire davantage d'exercices physiques. sh

Photos: Getty



QUELS USTENSILES DANS MA CUISINE?

Manger sain, c'est veiller au contenu de son assiette. Mais c'est aussi bien choisir ses ustensiles. Les dernières études parues à ce sujet sont sans appel: il faudrait définitivement bannir ceux en plastique. En cause, les centaines de substances toxiques différentes qui migrent de l'ustensile à la nourriture au moment de la cuisson. Susceptibles d'attaquer le foie et la glande thyroïde, ces composants nocifs se libèrent du plastique à partir d'une température de 70° C. Exemples typiques: une louche dans une soupe, une spatule dans des œufs brouillés. De même, il vaudrait mieux ne jamais conserver d'aliments chauds dans un contenant en plastique. Inox, verre, fonte naturelle ou encore bois sont autant de solutions plus saines. sh

DEHORS LES PERTURBATEURS ENDOCRINIENS!

Lausanne passe à l'action contre les perturbateurs endocriniens. La Ville souhaite limiter l'exposition des plus petits, particulièrement vulnérables à ces molécules accusées de dérégler le système hormonal. Dans ce but, elle a mis à disposition des crèches et des garderies des outils sur une base volontaire.

Ces derniers comprennent un guide qui fournit des conseils pratiques, des affiches récapitulatives à placer aux endroits adéquats ainsi que la possibilité d'organiser des ateliers pour fabriquer des produits d'hygiène 100% naturels.

Parmi les actes simples: aérer régulièrement, éviter les objets en plastique, en préférant les autres matières (osier, tissu, bois brut, céramique, verre, inox, etc.), réduire l'usage de la crème solaire, limiter le nombre de produits d'hygiène pour atténuer «l'effet cocktail» et préférer les formules naturelles. Le guide complet peut être téléchargé sur lausanne.ch. seb



LUNETTES PROPRES, FACTURE SALÉE

Pas question, pour ce lecteur, de frotter ses verres optiques avec le revers de sa chemise: il va régulièrement faire remplir chez Visilab, à Fribourg, le petit flacon de solution nettoyante reçu à l'achat de ses lunettes. L'opération est facturée 1 fr. par l'opticien, un montant intégralement reversé aux écoles suisses de chiens pour malvoyants. En juillet dernier, à la veille de partir en vacances, le client oublie d'emporter sa petite fiole et se voit obligé d'en racheter une au prix de 8 fr.! «Le cadeau à l'achat d'une paire de lunettes, ainsi que le remplissage facturé 1 fr. à nos clients s'inscrivent dans un service après-vente sur la durée», explique Visilab, en soulignant l'aspect caritatif et écologique de la démarche. Notre lecteur, lui, voit deux explications possibles. «Entre 1 fr. et 8 fr., la marge est de 7 fr. Visilab est-il très généreux avec ses fidèles clients ou particulièrement cupide envers les autres?» chr

Black Friday

Prêts? Partez!

PROMOTIONS ÉCLAIR Un client averti en vaut deux: avec un peu d'anticipation, on profitera au maximum des offres qui se multiplient en novembre. *Claire Houriet Rime*

Si les Suisses boudent la dinde qui garnit les tables de Thanksgiving le quatrième jeudi de novembre aux Etats-Unis, ils ne résistent pas aux prix bradés le lendemain

pour le «Black Friday» qui a conquis le Vieux Continent. En 2018, le chiffre d'affaires du commerce en ligne dans notre pays a frôlé les 80 millions de francs à cette date, soit le double d'un jour habituel sur la toile.

Les objets domestiques (électroménager et électronique) se placent en tête de liste. Gare toutefois aux achats compulsifs: s'il veut faire de bonnes affaires, le 29 novembre prochain, l'acheteur futé doit prendre le temps pour se préparer.



2. Repérages

Pour dégoter les meilleures offres le jour J, un travail de repérage s'impose au préalable. Il s'agit de se faire une idée du prix de chaque objet, hors promotion. A ce titre, le comparateur **toppreise.ch** est un outil précieux pour de nombreux équipements.

Combien coûte tel casque audio hors promotion? Où trouver le moins cher? Quels modèles de fin de série pourraient être bradés avant la sortie d'une nouvelle édition? Quelles sont les bonnes affaires flairées par les sites spécialisés?

En octobre, le site **lesnumeriques.com** conseillait ainsi d'attendre le 29 novembre pour voir baisser le prix de deux téléviseurs sortis en 2019. «Nous savons que certains appareils sont susceptibles d'être soldés. A partir de là, nous basons nos conseils sur les notes obtenues et sur l'historique des prix des produits que nous surveillons», explique le directeur général adjoint Florent Alzieu.

On se méfiera, en revanche, des conseils intéressés glanés: «Il vaut mieux acheter beaucoup que pas suffisamment», lit-on ainsi sur **blackfridaydeals.ch**, la plateforme qui regroupe les offres des principales enseignes suisses. Le site conseille encore de remplir son panier avant la date fatidique pour bénéficier des rabais: tous les moyens sont bons pour créer la panique.

1. Identifier ses besoins

- La pluie de mails et d'annonces affichant comptes à rebours, offres «top chrono» et rabais de 50% au moins, ne doit pas faire perdre de vue l'essentiel: on peut survivre sans le dernier smartphone. Et, en 2020, c'est l'équipe la meilleure qui gagnera l'Euro de foot... même si on garde son ancien téléviseur.

En revanche, quand l'aspirateur, le presse-agrumé ou l'enceinte portable arrivent en fin de vie, quand une doudoune perd ses plumes, il vaut la peine de traquer les bonnes affaires. Idem pour les cadeaux de Noël: mieux vaut réfléchir à l'avance à ce qui fera vraiment plaisir qu'offrir une troisième paire d'écouteurs, parce qu'ils étaient soldés à moitié prix.

Première étape: faire sa liste de courses. On cherchera ensuite le modèle le plus approprié à ses besoins, en consultant les tests parus sur l'application de *Bon à Savoir*, dans la rubrique *Les tests des autres* (lire page 43) ou encore sur les sites spécialisés. Ne pas hésiter non plus à demander conseil autour de soi.

Reste, enfin, à établir un budget: dommage de se priver de saison de ski parce que le 13^e salaire a été dépensé en novembre! C'est enfin le moment de profiter des bons d'achats oubliés dans les tiroirs mais encore valables.



3. Garder la tête froide

Les Suisses n'ont, contrairement aux Américains, pas congé le jour J pour se ruer dans les magasins ou passer la matinée devant l'ordinateur: ce n'est pas une raison pour céder, faute de temps, à la tentation d'un achat «en un clic»! Grâce à sa liste d'achats et aux tarifs relevés avec soin, l'acheteur futé identifiera les vraies affaires. On se méfiera des rabais trop importants: au-delà de 20%, il y a souvent anguille sous roche.

Vérifier aussi la durée de la garantie, sans pour autant la prolonger à grand prix (lire «Garantie prolongée, TV assurée à moitié» sur [bonasavoir.ch](#)). Inutile, enfin, de multiplier des assurances coûteuses et pas forcément utiles, et ce, même si le vendeur insiste.



4. Pirates en embuscade

Faire ses emplettes en ligne implique quelques précautions. Vérifier d'abord que l'adresse physique du vendeur se trouve en Suisse, ce qui n'est pas forcément garanti par l'extension.ch. (lire «Ces sites en .ch pas suisses pour un sou» sur [bonasavoir.ch](#)). Les sociétés basées à l'étranger facturent des frais de port élevés, sans parler du dédouanement et de la difficulté de renvoyer l'objet s'il ne convient pas.

Si on crée un compte sur un nouveau site, on choisira un mot de passe spécifique. Veiller à ce que la transaction soit sécurisée comme l'atteste le petit cadenas sur la barre de navigation. Et, s'il faut passer commande pendant la pause de midi, on priviliera la 4G plutôt que de donner des informations bancaires sensibles sur un site public (CFF, café ou institution).



5. Vêtements et chaussures

Avant de partir en chasse, il vaut la peine d'aller chercher, au fond de l'armoire, les vêtements chauds oubliés depuis l'hiver dernier: inutile d'acheter un quatrième pantalon noir. Quant à la chemise trouvée aux soldes de janvier et déjà oubliée, elle fera très bien l'affaire pour le réveillon! Les familiers d'une marque de jeans ou d'articles de sport spécifiques repéreront, à l'avance, modèles et tarifs pour profiter de vraies bonnes affaires le jour J.

Tous les coups de cœur sont permis le fameux vendredi, moyennant quelques vérifications. Dans les boutiques, ne pas hésiter à décoller les étiquettes: la réduction est-elle réelle ou l'article était-il aussi avantageux la veille? Les coutures sont-elles de qualité? Ne pas craquer pour un vêtement ou des chaussures sans les essayer, à moins d'avoir la certitude de pouvoir les rapporter à moindres frais. Pour les achats en ligne, consulter le guide des tailles et s'assurer de pouvoir les renvoyer, s'ils ne vont pas.





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

Fielmann vous donne la garantie du prix le plus bas. Si vous trouvez, dans les six semaines suivant votre achat chez Fielmann, le même produit moins cher ailleurs, Fielmann le reprend et vous le rembourse.

Fielmann accorde trois ans de garantie sur toutes les lunettes, même sur les lunettes d'enfants. Chez Fielmann, vous achetez une qualité certifiée. Toutes les montures de la collection Fielmann ont passé avec succès les tests d'usure selon la norme DIN EN ISO 12870.

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

Lunettes complètes modernes

avec verres unifocaux,
3 ans de garantie.

47.50 CHF

fielmann

Nutri-score: la léthargie de Coop et de Migros

ALIMENTATION

Le label d'étiquetage nutritionnel fait toujours plus d'adeptes, en Europe, mais aussi en Suisse. Coop et Migros, continuent de faire la sourde oreille pour leurs produits de marques propres.

Alexandre Beuchat / yng



Le déploiement du Nutri-score s'accélère. Ce système d'étiquetage nutritionnel – soutenu par *Bon à Savoir* avec son application NutriScan – ne cesse de faire des émules. A l'instar de l'engagement de Danone, Nestlé a donné une impulsion majeure en annonçant, fin juin, son ralliement, alors que le géant de l'alimentation faisait partie des opposants historiques. D'autres industriels comme Findus ou Panzani se sont déjà engagés en faveur du système d'étiquetage.

Chez nos voisins, le Nutri-score gagne également du terrain pour simplifier la vie des consommateurs. Dernier épisode en date, l'Allemagne a rallié officiellement, fin septembre, le camp de ses partisans. En France, les lignes ont bougé à tous les étages. On en veut pour preuve l'engagement de la grande distribution pour le Nutri-score avec des enseignes comme Carrefour, Auchan, Casino, Intermarché ou Leclerc.

FRILITÉ AMBIANTE...

En Suisse, un premier pas a été franchi par Aldi qui testera ce système sur certains produits de ses propres marques en 2020. Et les autres distributeurs dans tout ça? C'est le silence absolu. A l'image de Denner et de Manor, Coop et Migros se contentent de botter en touche. Ils n'ont pas souhaité répondre à nos questions, arguant que c'est la Communauté d'inté-

rêt du commerce de détail (Cicds) qui les représente dans ce dossier.

Interpellée sur la question, la Cicds n'est guère plus loquace. Elle affirme «suivre de près» l'évolution du Nutri-score en Europe, en attendant notamment les résultats d'un étude qui sera menée par la France au printemps 2020 pour évaluer l'impact sur les consommateurs. Dans la même veine, la Fédération des industries alimentaires suisses (fial) se montre tout aussi frileuse, estimant que le Nutri-score simplifie trop la question complexe de la nutrition.

IMPULSION FÉDÉRALE

De son côté, l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV) soutient son

introduction sur une base facultative. Il estime qu'il peut servir de guide aux consommateurs et les aider à faire des choix en connaissance de cause. Il a d'ailleurs organisé trois tables rondes sur le sujet. Lors de la dernière réunion, seules des entreprises qui ont décidé ou qui envisagent d'introduire le Nutri-score étaient présentes: Nestlé, Danone, Aldi et l'entreprise fribourgeoise Bossy Céréales.

Pour enfancer le clou, la Société suisse de nutrition (SSN) se montre également favorable à ce que les consommateurs puissent bénéficier d'une information «claire, simple, crédible et uniforme» pour faciliter leur choix. Elle voit donc d'un bon œil l'introduction du Nutri-score, espérant que la majorité des producteurs de denrées alimentaires l'adopte.

En résumé, les fronts bougent partout pour s'accorder à dire que le Nutri-score est un outil précieux pour les consommateurs. Comme tout système simplifié, il n'est certes pas parfait et ne résout pas, par exemple, d'autres problématiques comme celle des produits ultra-transformés. Toujours est-il qu'il incite l'industrie à revoir ses produits pour ne pas être pénalisée par un mauvais score. En France, par exemple, Intermarché a annoncé la modification de 900 recettes. Serait-ce cette difficile remise en question qui fait peur à nos grands distributeurs et leurs propres industries?

Conseil

Une aide précieuse à l'achat

Le Nutri-score permet de comparer facilement la qualité nutritionnelle de produits d'une même catégorie. Concrètement, il évalue à l'aide d'une échelle de couleurs et de lettres allant de A à E, les qualités nutritionnelles d'un aliment. Le score est calculé pour 100 grammes de produit en tenant compte des nutriments à limiter (gras, sucre, sel) et des composants à favoriser (protéines, fibres, fruits et légumes). En additionnant les points positifs et négatifs, on obtient un score final, lequel est alors converti en une lettre associée à une couleur.

Le vert (A) correspond aux produits avec une très bonne qualité nutritionnelle. Le rouge (E) à ceux dont il vaut mieux limiter la consommation. Des tests ont démontré qu'il s'agit du modèle le mieux compris, notamment par les sondés s'intéressant peu à la composition des aliments ou en surpoids.



Téléchargez notre Application
NutriScan B&S sur Google play
et l'Apple Store.

Pratiques, mais pas très efficaces



DOSETTES DE LESSIVE Elles sont commodes à utiliser, mais conviennent avant tout pour un linge peu sale. La lessive en poudre ou liquide nettoie mieux les taches tenaces. *Sabine Rindlisbacher / seb*

Une petite capsule de gel, c'est plus agréable à descendre à la buanderie qu'un gros bidon de lessive, et cela évite de gaspiller en surdosant. Mais la déception peut être au rendez-vous lorsqu'on retire son linge, car les salissures tenaces n'auront pas forcément disparu. C'est ce que révèle notre test, réalisé avec dix lessives en dosettes, dont huit capsules hydro-solubles contenant du gel concentré et deux tablettes de poudre comprimée.

LA POUDRE EXPLOSE SES RIVALES

La mission des experts était de déterminer leur efficacité dans l'élimination des taches et la préservation du blanc, des couleurs et des fibres (*lire «Les critères du test»*). Afin de comparer les résultats avec les formules classiques, nous avons

également envoyé au labo une lessive liquide et une en poudre, à savoir le Formil *Aktiv* et l'*Universal Pulver* de Persil, toutes les deux gagnantes des tests précédents réalisés par *Bon à Savoir*.

Bilan: les dosettes éliminent moins bien les taches qu'une bonne lessive en poudre ou liquide! En effet, sur les 25 salissures testées (café, vin rouge, herbe, etc.), la poudre *Universal Pulver* de Persil obtient les meilleurs résultats dans la moitié des cas environ, décrochant ainsi une très bonne note (5.5) sur ce critère. La lessive liquide Formil *Aktiv*, achetée chez Lidl, arrive en deuxième position, avec une bonne note (5). Elle est aussi la plus avantageuse de notre comparatif, avec un coût de 20 ct. par programme de lavage (*voir tableau*).

LES COULEURS À L'ABRI

Parmi les dix produits en dosettes, seules les tablettes de poudre comprimée Persil *Universal Tabs* obtiennent une bonne note globale, ainsi qu'un résultat tout juste «bon» (4.8) pour l'élimination des taches. Les autres dosettes n'ont guère convaincu sur ce point. Trois d'entre-elles ont même été jugées «insatisfaisant» sur ce critère et, par conséquent, sur leur appréciation globale (*voir note 11 du tableau*). Ainsi, l'Omo *Ultimate Powercaps* a été à la peine, entre autres, avec les traces d'herbe, le Lenor *3 en 1* avec le café et le Persil *Power-Mix* de Persil avec le vin rouge.

Manquant de panache face aux saletés tenaces, le Lenor pourrait toutefois être recommandé pour le linge de couleur peu sale. C'est en effet avec ce produit que

les tissus ont le moins peluché, alors que les teintes sont restées vives après vingt lavages. Notre tableau montre que d'autres marques obtiennent, elles aussi, de bonnes notes dans la préservation des couleurs.

Les personnes qui souhaitent avoir du linge d'un blanc éclatant orienteront leur choix vers l'*Universal Pulver* et l'*Universal Tabs* de Persil ou vers le *Total Tabs*. Avec ces produits, les souillures des autres habits déposés dans le tambour n'ont, en effet, pas déteint sur les étoffes blanches.

L'*Universal Pulver* et l'*Universal Tabs* ne conviennent toutefois pas pour le linge de couleur, car l'eau de Javel qu'ils contiennent



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

Lessives en capsules et en pastilles



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

MARQUE	PERSIL	ARIEL	DASH	ELAN	PERSIL
Désignation	Universal Tabs	Pods Universal 3 en 1	Fraîcheur d'avril 3 en 1 Pods	Summer Breeze Multicaps	Duo-Caps Universal
Acheté chez	Le Shop ^{2, 3, 4, 5}	Coop ^{3, 4, 6, 7}	Denner	Migros	Coop ^{3, 4, 5, 8}
Prix payé	12.95 fr.	10.95 fr.	7.95 fr.	13.50 fr.	9.95 fr.
Nombre de lessives déclaré	18	16	20	24	14
Prix par lessive	0.72 fr.	0.68 fr.	0.40 fr.	0.56 fr.	0.71 fr.
1. Elimination des taches	65% ¹	4.8	4.2	4.1	4.1
2. Préservation du blanc/grisaillement	15% ¹	5.2	4.5	4.6	4.9
3. Préservation des fibres	10% ¹	4.4	4.0	4.3	4.2
4. Préservation des couleurs	10% ¹	4.5	4.9	4.9	4.9
Note finale	4.8	4.6	4.3	4.3	4.3
Appréciation	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. Disponible également chez: ² Coop; ³ Manor; ⁴ Spar ⁵ Volg ⁶ Denner; ⁷ Migros. ⁸ Le Shop. ⁹ Lire

¹¹ La note finale ne peut pas être meilleure que la note «Elimination des taches» si cette dernière est insatisfaisante.



le décolore rapidement. En revanche, ils sont efficaces pour les tissus clairs avec de grosses salissures.

DU LINGE MOINS SALE?

Face à nos résultats, Procter & Gamble, propriétaire d'Ariel et de Lenor, rétorque que les ménages ont de moins en moins d'habits très sales et de coton blanc. Les capsules sont de ce fait destinées aux consommateurs désireux de laver leur linge peu altéré en toute simplicité. La multinationale justifie les prix plus élevés de ses dosettes par «les investissements consacrés à la recherche et au développement».

Henkel explique que ses capsules Persil ne contiennent pas

d'agents blanchissants, car ils n'étaient pas stables sous forme liquide. Le fabricant recommande les produits en poudre pour enlever les saletés importantes. Le *Power-Mix Caps Universal* («insatisfaisant») ne serait plus vendu.

Migros écrit que les Total *1 for all Multicaps* s'adressent aux consommateurs qui ne veulent pas acheter plusieurs produits pour du linge légèrement sale. Cette solution n'est pas comparable à la poudre pour ce qui est de la performance de lavage. La composition des *Total Tabs* aurait, quant à elle, été modifiée depuis notre test.

Lire la suite en page 12 ➤

En détail

Les critères du test

L'Institut SGS Fresenius, à Taunusstein (D), a évalué dix lessives universelles en dosettes, sous forme de tablettes ou de capsules. Deux produits classiques, l'un en poudre, l'autre en liquide, leaders de nos tests réalisés en 2017 et 2018, ont également été envoyés au laboratoire pour comparaison. Ils ont tous été notés selon les critères suivants.

1. Elimination des taches

Les experts ont utilisé des étoffes en coton et les ont tachées de façon standardisée avec 25 substances, dont du café, du thé, du jus, du vin rouge, de la viande de bœuf carbonisée, de la purée de tomates, de la moutarde, du curry, du sorbet aux framboises, du chocolat, du sang, de l'herbe ou encore de l'huile de moteur. Des tissus éponge, de vaisselle et de couleur blanche ont également été déposés dans le lave-linge. Selon les indications figurant sur l'emballage, les capsules et les tablettes ont été placées soit dans la chambre de dosage, soit dans le tambour. Chaque étoffe a été lavée six fois à 30° C. Les experts ont ensuite utilisé un dispositif d'analyse d'image pour déterminer la propreté obtenue.

2. Préservation du blanc/ grisaillement

Deux tissus blancs en coton et en polyester ont également passé à la machine. Ils ont été lavés six fois avec du linge sale et neuf fois sans. L'objectif était de mesurer l'efficacité des azurants optiques. Ces molécules absorbent les rayonnements ultraviolets invisibles et ré-émettent l'énergie en lumière bleue, de sorte que le linge paraît plus blanc et lumineux. Le labo a aussi évalué l'éventuelle coloration grisâtre («grisaillement») du blanc lors des lavages.

3. et 4. Préservation des fibres et des couleurs

Quatorze tissus de couleurs différentes ont été lavés vingt fois à 30° C, afin de mesurer leur décoloration au moyen d'un appareil spécial. L'état des fibres a également été évalué.

En comparaison

Le vainqueur de notre test 2017 des lessives en poudre⁹

Le vainqueur de notre test 2018 des lessives liquides¹⁰

TOTAL	TOTAL	PERSIL	LENOR	OMO	PERSIL	FORMIL
1 for all Multicaps	Total Tabs	Power-Mix Caps Universal	Pods fraîcheur d'avril 3 en 1	Ultimate Powercaps Active Clean	Universal Pulver	Aktiv
Migros	Migros	Galaxus ⁸	Coop ³	Coop	Coop ^{3, 4, 5, 8}	Lidl
14.50 fr. 24 0.60 fr. 4.1 4.1 4.2 5.0 4.2	15.90 fr. 28 0.57 fr. 4.0 5.1 4.1 3.9 4.1	16.00 fr. 18 0.89 fr. 3.9 4.4 4.2 4.7 3.9 ¹¹	8.50 fr. 12 0.71 fr. 3.7 4.8 4.7 5.1 3.7 ¹¹	11.95 fr 18 0.66 fr. 3.6 4.0 4.0 4.7 3.6 ¹¹	12.50 fr. 22 0.57 fr. 5.5 5.2 4.3 3.8 5.1	3.99 fr. 20 0.20 fr. 5.0 4.5 4.1 4.8 4.8
Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Bon	Bon

Dominique Schütz

Suite de la page 11 →

Intoxication

De plus en plus d'accidents avec les enfants

Colette Degrandi, médecin-chef chez Tox Info Suisse à Zurich met en garde contre la dangerosité des capsules de lessive: leurs couleurs attirent souvent les petits enfants, qui risquent de les mettre à la bouche et d'avaler du produit.

Selon l'OFSP, les accidents peuvent entraîner des hospitalisations de plusieurs jours. Dans quelle mesure sont-elles dangereuses?

Colette Degrandi: Elles sont plus toxiques que les produits liquides ou en poudre classiques, car leurs substances nettoyantes sont nettement plus concentrées.

Avec Tox Info, vous fournissez des conseils lors d'intoxications manifestes ou suspectées par le biais de votre numéro d'urgence 145, et cela 24 heures sur 24. Quelle est la fréquence des appels liée aux dosettes? Leur nombre augmente! Au cours du premier semestre 2019, nous avons dénombré 89 demandes contre 54 pour la même période de

l'année précédente. Au total, il y a eu quelque 800 cas jusqu'à présent.

Qui sont les personnes concernées?

Il s'agit de petits enfants dans 96% des cas. La plupart du temps, ils ont avalé du produit. Mais on constate aussi des éclaboussures des yeux lorsque la capsule éclate et touche le visage.

Et quels sont les symptômes?

Selon les retours des médecins traitants, ce sont le plus souvent des symptômes légers, comme des irritations oculaires, de la peau et du tractus gastro-intestinal, avec des nausées et des vomissements. Quelque 20% des patients souffrent de toux persistante, d'essoufflement, de vomissements répétés, de diarrhées ou de fortes irritations des yeux. Il y a eu un cas de lésion de la cornée. De la mousse toxique a pénétré dans les poumons de deux personnes, provoquant une réaction inflammatoire.



Andreylnscott_Getty

Comment réduire les risques d'accidents?

En Suisse, les emballages doivent rendre les produits inaccessibles aux enfants. Il faut donc conserver les capsules et les tablettes dans leur contenant d'origine, et les entreposer hors de la portée des petits. A noter qu'il n'est pas rare que les accidents se produisent avec des échantillons.

Publicité

PRÉVOYANCE SOLIDE ET TAUX AVANTAGEUX

Le 3^e pilier est une question de confiance. Le compte Terzo de la Banque WIR est toujours parmi les meilleurs.



Ouvrez un
compte d'épargne
wir.ch/pilier-3a



Communauté.
Valeur ajoutée. Banque.



Illustrations: Getty

Des ombudsmans à votre service

MÉDIATION Les organes de conciliation permettent parfois d'éviter des procédures juridiques longues et coûteuses. Voici les principaux services qui jouent les intermédiaires entre les consommateurs et les prestataires pour tenter de trouver un accord à l'amiable.



Télécom- munications

Domaines de compétences

L'Office de conciliation des télécommunications (Ombudscom) intervient en cas de problème entre un client et une société de télécommunication autorisée par l'Ofcom ou un fournisseur de services à valeur ajoutée. Le litige peut être lié à la téléphonie, aux services internet ou à tout autre support de transfert de données facturé par un fournisseur.

Exemples: problèmes de facturation, numéros surtaxés, blocages de ligne téléphonique, etc.

Limites d'intervention

Le service n'est pas compétent lorsque la plainte concerne:

- ✖ Un octroi ou un refus des autorisations de droit public
- ✖ Un problème concernant une antenne
- ✖ Une demande qui porte uniquement sur des dommages et intérêts
- ✖ Un service à valeur ajoutée qui n'a pas été facturé par le biais d'un fournisseur de service de télécommunication

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le formulaire de demande de conciliation sur ombudscom.ch
- ✓ S'acquitter d'un émolument de traitement de 20 fr. Attention: en cas de demande abusive, un émolument de 500 fr. au maximum peut être facturé!
- ✓ Déposer une demande dans un délai d'une année après la dernière prise de contact avec le prestataire



Assurances privées et SUVA

Domaines de compétences

L'ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA peut être sollicité pour des problèmes en lien avec les assurances privées (RC, protection juridique, etc.), la SUVA, l'assurance accidents, l'assurance militaire ou la prévoyance professionnelle.

Exemples: refus ou suspension de prestations, etc.

Limites d'intervention

L'office ne peut pas intervenir lorsqu'il s'agit de:

- ✖ Un assureur étranger ou non affilié à la fondation
- ✖ Les litiges relevant des assurances maladie

- ✖ Les plaintes relevant de l'AVS, AI, APG, LACI
- ✖ Si le cas est déjà représenté par un mandataire (avocat, etc.)

Procédure et délais particuliers

- ✓ Les demandes peuvent être adressées par La Poste ou par courriel au moyen du formulaire disponible sur ombudsman-assurance.ch → Comment intervenons-nous → Lettre-type
- ✓ Contacter le service de médiation dès que possible, dans la limite des délais de prescription légaux (art. 46, al. 1 de la LCA)
- ✓ Le service est gratuit



Assurance maladie

Domaines de compétences

L'Office de médiation de l'assurance maladie est compétent dans les litiges entre les assurés et

Lire la suite en pages 14-15 ➔

Suite de la page 13 →

les caisses maladie. Cela concerne aussi bien l'assurance obligatoire des soins, l'assurance facultative d'indemnités journalières selon la LAMal, les assurances complémentaires que l'assurance indemnités journalières LCA (cf. art. 2 al. 1 et 2 LSAMal).

Exemples: problèmes de prestations d'assurance, de conclusion ou de changement d'assurance, litiges relevant des primes et des participations aux coûts, etc.

Limites d'intervention

L'office n'est pas compétent en cas de litiges:

- ✗ Entre assurés et fournisseurs de soins
- ✗ Entre organes publics et citoyens (par exemple litiges portant sur les réductions de primes LAMal par les cantons)
- ✗ Emanant de courtiers en assurances indépendants
- ✗ Relevant des assurances sociales (AVS, AI, etc.)

Procédure et délais particuliers

- ✓ Les demandes peuvent être transmises au moyen du formulaire disponible sur om-kv.ch
→ Demande à l'Office de médiation
- ✓ Les prestations de l'assurance obligatoire se périment par cinq ans, celles de l'assurance complémentaire par deux ans
- ✓ Le service est gratuit

Voyages

Domaines de compétences
L'ombudsman de la branche suisse du voyage peut être sollicité pour les différends qui opposent un client et un voyagiste helvétique ou liechtensteinois.

Exemples: erreurs de réservations sur les plateformes en ligne, retards de vols, faillite d'un prestataire spécialisé, problèmes d'hébergements, etc.

Limites d'intervention

L'office n'est pas compétent en cas de réservations:

- ✗ Auprès de plateformes et de tour-opérateurs étrangers
- ✗ De prestations isolées comme les vols secs, les nuits d'hôtels ou les transports
- ✗ De locations de logement de vacances

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le formulaire de réclamation sur ombudsman-touristik.ch → Contact → Formulaire de réclamation
- ✓ Délais pour contacter le service de médiation: dans les six mois qui suivent le voyage
- ✓ Le service est gratuit



Transports publics

Domaines de compétences

Le Service de médiation des transports publics est compétent pour les litiges entre un voyageur et une entreprise membre de l'Union des transports publics.

Exemples: retards, correspondances manquées, amende contestée, etc.

Limites d'intervention

Les demandes relatives aux augmentations tarifaires, aux horaires ou aux dessertes d'arrêts ne sont pas de son ressort

Procédure et délais particuliers

- ✓ La réclamation doit être adressée par écrit (courrier ou e-mail)
- ✓ Contacter le service de médiation dès que possible, après la réception de la décision litigieuse communiquée par l'entreprise de transport
- ✓ Le service est gratuit. Plus d'infos sur voev.ch
→ Services → Service de médiation des TP



Entreprises postales

Domaines de compétences

L'organe de conciliation Ombud-PostCom peut être appelé à la rescoussse pour les problèmes rencontrés avec un prestataire des services postaux basé en Suisse.

Exemples: perte d'un envoi, distribution tardive, détérioration, etc.

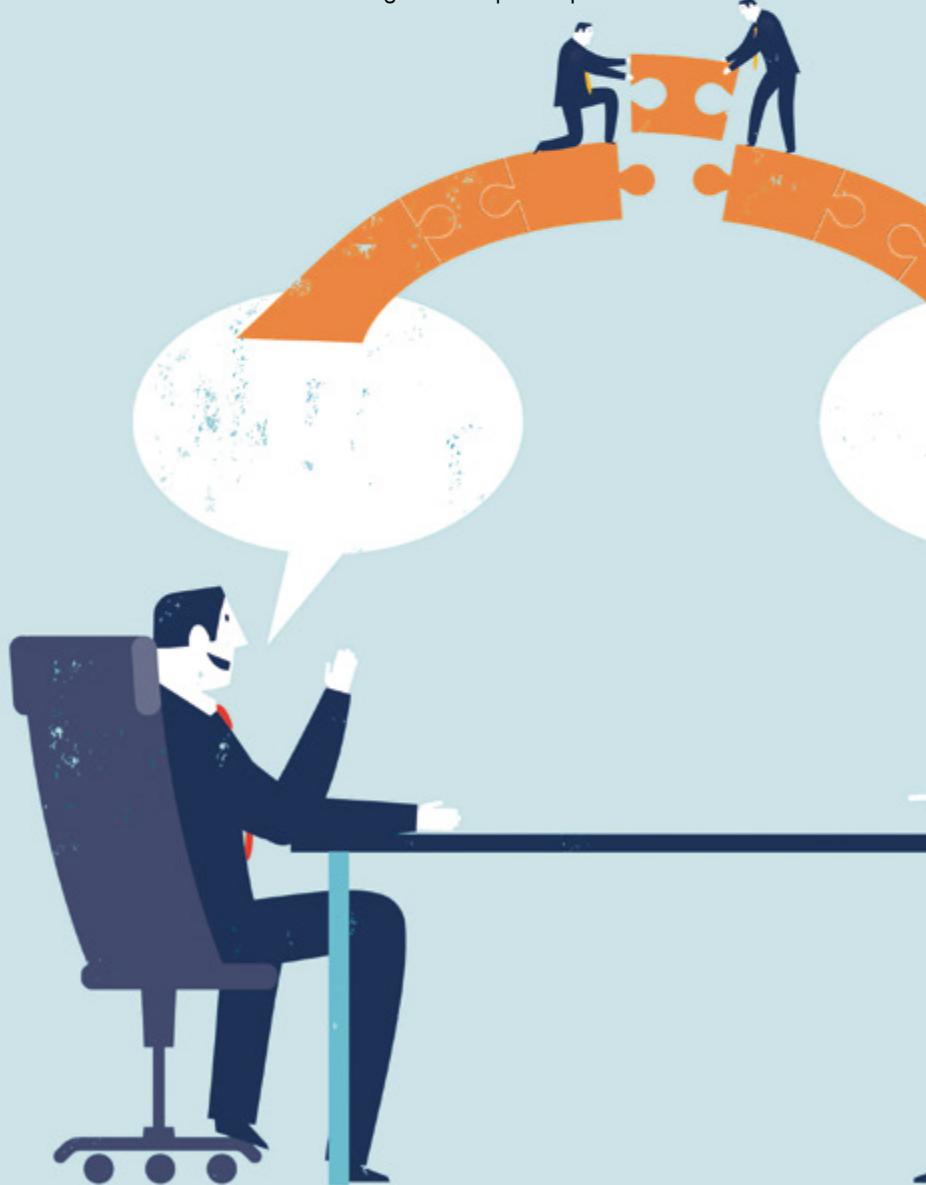
Limites d'intervention

L'office ne peut pas intervenir si:

- ✗ Le litige n'est pas lié au droit civil.
Exemple: la position d'une boîte aux lettres

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le questionnaire et le formulaire disponible sur ombud-postcom.ch
- ✓ S'acquitter d'un émolumment de 20 fr.
- ✓ Contacter le service dès que possible, dans la limite des délais de prescription légaux fixée par les prestataires





Banques

Domaines de compétences

L'ombudsman des banques suisses se consacre aux litiges entre un client et une banque qui a son siège social en Suisse et qui est affiliée à l'Association suisse des banquiers. L'office gère également la Centrale de recherche d'avoirs non réclamés (comptes en déshérence)

Exemples: contrats hypothécaires, conseils en placements, ordres de paiement falsifiés, etc.

Limites d'intervention

L'office n'est pas habilité à remettre en question des décisions de politique commerciale ou tarifaire (limite de crédit, tarification des frais de prestations, etc.)

Procédure et délais particuliers

- ✓ Remplir le formulaire en ligne sur bankingombudsman.ch → Requêtes
- ✓ Contacter le service dès que possible après réception de la prise de position de la banque
- ✓ Le service est gratuit



Hôtellerie suisse

Domaines de compétences

L'office de médiation de l'hôtellerie suisse s'occupe des litiges entre un client et un hôtelier suisse.

Exemples: rapport prix-prestations insatisfaisant, annulation, facturation, bruit, qualité de l'accueil, etc.

Limites d'intervention

- ✗ Le service n'intervient pas si le client souhaite rester anonyme

Procédure et délais particuliers

- ✓ Soumettre un dossier complet par courriel ou courrier postal
- ✓ L'incident ne doit pas dater de plus de six mois
- ✓ Les coordonnées figurent sur hotelleriesuisse.ch → Association → Office de l'Ombudsman
- ✓ Le service est gratuit



Dentistes

Domaines de compétences

La Commission de conciliation de la Société suisse des médecins-dentistes (SSO) est compétente en cas de différends entre un patient et un médecin-dentiste membre de la SSO. Contrairement aux autres organes de conciliation, chaque canton a son propre office de médiation et la procédure peut différer, en particulier s'agissant de l'émolument demandé aux patients.

Exemples: contestation de notes d'honoraires et/ou de traitement, etc.

Limites d'intervention

La Commission n'est pas compétente si:

- ✗ Le cas relève de la compétence de l'assurance RC du praticien
- ✗ Le médecin-dentiste n'est pas membre de la SSO. Sauf exceptions, les plaignants peuvent s'adresser à un bureau de médiation cantonal pour patients ou utiliser la voie juridique
- ✗ Les traitements dentaires n'ont pas encore été réalisés

Procédure et délais particuliers

- ✓ S'adresser à la section cantonale compétente
- ✓ On distingue trois types de procédure selon la problématique soulevée: la procédure sommaire de vérification des tarifs, la procédure sommaire d'expertise et la procédure de conciliation proprement dite
- ✓ La Commission peut convoquer le patient pour des examens cliniques et radiologiques
- ✓ La Commission n'intervient pas si la prescription légale pour contester une note d'honoraires est dépassée (10 ans)
- ✓ Le service n'est pas toujours gratuit en fonction des cantons et des instances. En général, les renseignements et les conciliations par téléphone ne sont pas facturés. Les offices de médiation de certains cantons réclament toutefois un émolumen de 50 fr. pour ouvrir un dossier. Par ailleurs, un examen médical ou une procédure de conciliation avec des experts peut coûter entre 60 fr. et plus de 1000 fr. selon le litige. Il convient donc de bien se renseigner au préalable
- ✓ La liste des adresses des Commissions de conciliation des sections SSO se trouve sous sso.ch → Patients → Droit et tarif

Eclairage

Les principes de base

Si le fonctionnement des offices de conciliation peut varier, leur objectif reste le même. Voici quelques principes de base à connaître.

- ✓ Les offices de conciliation sont neutres, indépendants et très souvent gratuits. Ils ne défendent ni les intérêts des consommateurs ni ceux des prestataires de services
- ✓ Un ombudsman n'émet pas de jugement contraignant. Il donne des recommandations que les parties sont ensuite libres ou non de suivre
- ✓ Le plaignant doit généralement prouver qu'il a tenté, au préalable, de trouver une solution avec la partie adverse
- ✓ Un ombudsman n'est pas là pour donner des conseils généraux, mais pour se pencher sur un litige concret

- ✓ En principe, les services de médiation n'interviennent plus si l'affaire est déjà dans les mains de la justice
- ✓ Solliciter un ombudsman n'exclut pas un recours ultérieur à la voie judiciaire
- ✓ S'adresser à un organe de médiation n'interrompt, ni ne suspend le cours des délais légaux (prescription, péréemption, etc.)
- ✓ Un premier appel téléphonique permet souvent de clarifier la situation. En revanche, les demandes de conciliation doivent se faire par écrit, documents à l'appui (contrats, factures, correspondance, photos, etc.)
- ✓ Les organes de conciliation garantissent la confidentialité des données qui lui sont transmises





Photos Getty

Les 0900, 0901 et 0906 sévissent toujours

Les nombreuses arnaques aux numéros surtaxés (0900, 0901 ou 0906) continuent. Les stratagèmes diffèrent, mais le but est toujours le même: inciter les victimes à composer un appel payant. Les plaintes de nos lecteurs font état de prétextes variés: concours, dérangement de ligne téléphonique ou livraison de colis. Au mois de juin, Claude-Andrée Graf, à Yverdon-les-Bains, a reçu un appel prétextant la livrai-

son urgente d'une lettre. On lui demande alors de rappeler un numéro soi-disant gratuit pour donner son adresse exacte. Elle appelle le 0901 55 00 13, qui est évidemment surtaxé. Claude-Andrée Graf s'en rend compte, raccroche et signale l'arnaque à Swisscom. Très réactif, l'opérateur a annulé la facture de 47 fr. et bloqué, pour elle, les numéros en 0901, afin que cela n'arrive plus. *smi*

POSTFINANCE ABAISSE SON TAUX D'INTÉRÊT

L'épargne ne rapporte décidément plus rien. Dernier épisode en date: PostFinance a revu à la baisse la rémunération des comptes des clients privés. L'épargne en francs et en euros offre un intérêt de seulement 0,025% dès le 1^{er} novembre, contre 0,05% auparavant. PostFinance invoque les taux d'intérêt qui restent à un niveau historiquement bas sur les marchés financiers nationaux et internationaux. Le bras financier de La Poste réclame depuis longtemps de pouvoir s'ouvrir au marché des crédits, afin de profiter des mêmes règles que le reste du secteur financier. Afin d'éviter des dépôts potentiellement coûteux, pour elle, et peu rémunérateurs, pour les clients, la filiale de La Poste souhaite faire affluer l'épargne vers ses produits de placement. *ab*

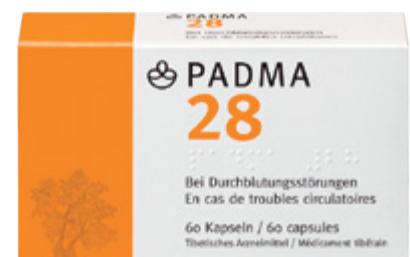
Publicité

Une circulation saine

avec PADMA 28.



Médicament tibétain.
A base de plantes et de minéraux.
Fabriqué en Suisse.



Ceci est un médicament autorisé.
Veuillez lire la notice d'emballage.
PADMA AG



 PADMA
www.padma.ch

Troubles circulatoires:
Les pieds endormis peuvent être un signal d'alarme.



tiquée par un thérapeute et non par un médecin) ou l'ostéopathie sont en revanche prises en charge par la plupart des assureurs.

La liste est généralement publiée sur le site internet des caisses (Assura, CSS, EGK, Helsana, ÖKK, Sanitas, Swica, Visana). Groupe Mutuel ne divulgue pas ces informations, mais s'engage à répondre dans les quatre jours.

Deuxième étape: faire valider le choix du thérapeute. Une compagnie qui approuve la naturopathie ne donne pas pour autant un chèque en blanc à tous ceux qui la pratiquent. La plupart des assureurs reconnaissent les prestataires figurant au Registre des médecines empiriques (RME) ou à la Fondation suisse pour les médecines complémentaires (ASCA). Groupe Mutuel, Swica et Sanitas admettent les deux, alors que Visana et EGK ont élaboré leurs propres systèmes d'évaluation.

Médecines douces: les assureurs font la loi

THÉRAPIES ALTERNATIVES Quand l'assurance de base ne rembourse pas un soin, les complémentaires peuvent venir à la rescousse. A des conditions strictes et parfois très opaques. *Claire Houriet Rime*

Mieux vaut se renseigner avant de franchir le seuil d'un acupuncteur ou d'un naturopathe. En Suisse, le remboursement des médecines douces ne va pas de soi, c'est le moins que l'on puisse dire. Il existe dans notre pays plus de 200 méthodes de soins pratiquées par 25 000 thérapeutes et plus de 50 caisses maladie. Si Berne a clarifié les règles pour l'assurance de base, les pratiques des complémentaires relèvent plutôt de la cacophonie.

Depuis 2012, l'assurance obligatoire rembourse ainsi la méde-

cine anthroposophique, la médecine traditionnelle chinoise (dont l'acupuncture), l'homéopathie et la phytothérapie. Seules les consultations auprès de médecins titulaires d'un diplôme fédéral et spécialisés dans la discipline concernée sont prises en compte.

Chez ces praticiens, les règles sont les mêmes que pour toute consultation: la facture est soumise à la franchise choisie par le patient (entre 300 fr. et 2500 fr.). La participation s'élève à 10% jusqu'à ce que la quote-part annuelle de 700 fr. soit atteinte.

Si un acupuncteur ne remplit pas ces conditions, le patient devra se tourner vers une police complémentaire pour être remboursé. Les conditions de remboursement dépendent alors de chaque assureur.

DES RÈGLES OPAQUES

Première précaution: vérifier que la compagnie reconnaissse la thérapie souhaitée. Ainsi, la CSS inclut le hatha-yoga dans ses prestations, mais pas l'etiopathie. Cette thérapie est, en revanche, reconnue par Visana... qui ne rembourse pas les cours de yoga. L'acupuncture (pra-

PARTICIPATION LIMITÉE

Reste enfin à mettre, quand même, la main au porte-monnaie. La couverture varie entre 75% et 90% des coûts, selon les assureurs. Swica a fixé un forfait horaire maximal de 80 fr. et une franchise annuelle de 600 fr. Et c'est sans parler du plafond annuel qui varie selon les caisses et les formules choisies entre 1000 fr. et 10 000 fr.

Avant de contracter une telle complémentaire, on réfléchira à ses besoins. Vaut-il la peine de payer la prime pour deux rendez-vous annuels chez l'ostéopathe? On ne résiliera néanmoins pas la police sans mûre réflexion et avant d'être sûr d'être accepté par une autre compagnie. Ce qui, au-delà d'un certain âge, ne va pas de soi.

Eclairage

Une préparation, deux emballages

L'assurance de base rembourse les médicaments autorisés par Swissmedic et enregistrés sur la Liste des spécialités (LS). Idem pour les préparations à base de plantes recensées dans celle des médicaments avec tarif (LMT).

L'ordonnance doit toutefois être signée par un médecin reconnu par l'assurance de base. Ce n'est, par exemple, pas le cas du naturopathe. Les remèdes qui ne sont pas pris en charge par la couverture de base peuvent toutefois être

remboursés par les assurances complémentaires, aux conditions fixées par chaque compagnie.

Pour corser le tout, certains médicaments sont vendus sous plusieurs formes, l'une remboursée par l'assurance de base... mais pas les autres. C'est le cas des comprimés pour dormir à base de valériane et de cônes de houblon. L'emballage Redormin est ainsi validé par l'assurance obligatoire, mais pas les autres versions (Zeller Sommeil, Valverde, etc.)

Il en va de même pour l'extrait sec de gattier, ou arbre à poivre. Ce principe actif lors du syndrome prémenstruel est remboursé dans le Premens, mais pas dans le Prefemine. Ou pour l'extrait de millepertuis, connu pour ses vertus antidépressives et pris en charge dans l'emballage Rebalance mais pas dans le Remotiv. Dans ce contexte, le patient a le droit de demander à son médecin de prescrire le produit qui convient le mieux à sa couverture.

Des frais de laboratoire sidérants

TESTS MÉDICAUX

Nous avons comparé les tarifs des analyses de laboratoire entre la Suisse et les pays voisins. Les différences sont impressionnantes.

Eric Breitinger / sh

Comment se porte mon foie? Mon corps souffre-t-il d'une infection? Et qu'en est-il de mon taux de glycémie? Tôt ou tard, chacun se pose ce genre de questions. Les médecins peuvent y répondre. Il leur suffit, pour cela, de prélever des échantillons de sang, d'urine ou de cellules, qu'ils soumettent ensuite à un laboratoire médical. Selon l'Union suisse de médecine de laboratoire, 60 à 70% des diagnostics reposent désormais sur de telles analyses. Et cette pratique a un coût.

POTENTIEL D'ÉCONOMIES DE 400 MILLIONS

Quelque 1,8 milliard de francs. Voilà ce que les caisses maladie auraient dépensé à ce titre, en 2018, selon les chiffres de la société de données SASIS et de l'association d'assurance Curafutura. Une somme faramineuse qui pourrait largement être réduite si les prix des analyses de laboratoire effectuées en Suisse s'ajustaient à ceux pratiqués dans les pays voisins. C'est en effet ce qui ressort de notre comparatif.

Nous avons sélectionné les quinze tests de laboratoire les plus fréquemment réalisés en Suisse, puis comparé leur prix

avec ceux pratiqués en France, en Allemagne et en Autriche (*voir tableau*). A noter que les quatre pays appliquent des tarifs fixes. En Suisse, c'est l'Office fédéral de la santé publique qui en est responsable.

Verdict, si les laboratoires suisses facturaient leurs services à hauteur des tarifs français, les caisses maladie auraient économisé près de 380 millions de francs en 2018. Selon les tarifs allemands et autrichiens, on parlerait même

de 415 millions de francs et de 394 millions de francs.*

Des économies seraient, en fait, déjà possibles si l'on réduisait le nombre de tests réalisés chaque année. Thomas Rosenmann rappelle que plusieurs d'entre eux



«Les coûts sont plus élevés en Suisse, mais les marges des laboratoires restent surestimées.»

Andreas Schiesser

se révèlent médicalement inutiles. Ce professeur de médecine générale à l'Université de Zurich pense notamment à ceux qui permettent de déterminer le taux de vitamine D dans le sang. Il critique par la même occasion les tarifs officiels des grands laboratoires qu'il considère comme «largement trop gonflés». D'autant plus lorsqu'on sait que ces derniers effectuent généralement leurs tests mécaniquement et avec peu de personnel.

CABINETS MÉDICAUX ENCORE PLUS CHERS

Andreas Schiesser partage cet avis. Docteur en sciences politiques et membre de Curafutura, ce dernier reconnaît que «des coûts sont plus élevés en Suisse». Mais il souligne aussi que «des marges des laboratoires n'en restent pas moins surestimées». Selon lui, les médecins suisses devraient pouvoir mandater les laboratoires des pays voisins, tout en laissant les frais à la charge des

assurances maladie. Cette solution reste pour l'heure interdite.

L'idée de revoir les prix à la baisse ne plaît cependant pas à tout le monde. A commencer par l'Union suisse de médecine de laboratoire. Son président, Willi G. Conrad, estime tout d'abord que comparer les tarifs de cette manière n'est «pas pertinent». Il rappelle ensuite que le personnel chargé des analyses de laboratoire est souvent plus qualifié en Suisse qu'à l'étranger. Sans oublier les loyers et les frais de transport, qui se révèlent effectivement plus élevés.

La Fédération des médecins suisses (FMH) se positionne également contre une baisse des tarifs. Elle craint que cela ne sonne la fin des laboratoires des cabinets médicaux. Ceux-ci comptent certes deux avantages: ils permettent d'inclure immédiatement les résultats dans le traitement et évitent aux patients de revenir au cabinet. Deux modalités qui, selon la FMH, réduisent

les coûts. Leurs tarifs n'en restent pas moins plus élevés que ceux des laboratoires externes.

A l'heure actuelle, quelque 7000 médecins généralistes suisses disposent de leur propre laboratoire. Ils peuvent faire 33 analyses rapides, comme, par exemple, la mesure du taux de cholestérol ou de la glycémie.

Contacté par nos soins, l'Office fédéral de la santé publique n'a pas souhaité commenter les différences tarifaires constatées.

* Calculs effectués sur la base des chiffres transmis par «Curafutura, données Tarifpool SASIS SA»

■■■■■ A retenir ■■■■■

Les résultats en trois points

- Les laboratoires suisses reçoivent entre 2 (pour la détermination du taux de ferritine) et 18 fois (pour des petites prises de sang) plus que ceux des pays limitrophes.
- Les laboratoires suisses facturent 95 fr. pour vérifier le dépistage de la chlamydia. En France, en Allemagne et en Autriche, cela revient à 25.92 fr., respectivement 23.65 fr. et 18.11 fr.
- Les laboratoires des cabinets médicaux suisses peuvent facturer 7.90 fr. un test hépatique. En France, on compte 1.83 fr. En Allemagne, 63 centimes et en Autriche, 1.05 fr.

■■■■■ Comparaison des coûts des 15 tests de laboratoire les plus chers en Suisse ■■■■■

ANALYSE EFFECTUÉE

	SUISSE ¹	FRANCE ²	ALLEMAGNE ³	AUTRICHE ⁴
Dépistage de la chlamydia	95.00 fr.	25.92 fr.	23.65 fr.	18.11 fr.
Dépistage de carence en vitamine B12 ⁵	64.00 fr.	—	26.27 fr.	—
Détermination du taux de vitamine D	53.00 fr.	10.67 fr.	21.26 fr.	13.16 fr.
Détermination du taux de vitamine B12	25.00 fr.	11.60 fr.	5.12 fr.	7.30 fr.
Test glycémique ⁶	17.80 fr.	6.71 fr.	4.89 fr.	4.17 fr.
Petite prise de sang	17.10 fr.	1.52 fr.	0.91 fr.	2.51 fr.
Grande prise de sang	14.60 fr.	2.13 fr.	1.59 fr.	3.33 fr.
Détermination du taux de protéine C réactive (CRP)	14.20 fr. ⁷	2.44 fr.	1.65 fr.	1.73 fr.
Examen de la coagulation sanguine ⁸	13.10 fr. ⁹	4.88 fr.	1.02 fr.	2.41 fr.
Bilan thyroïdien ¹⁰	9.00 fr.	7.32 fr.	3.75 fr.	3.65 fr.
Test de la fonction rénale ¹¹	7.90 fr. ¹²	1.83 fr.	0.63 fr.	2.98 fr.
Détermination du taux de ferritine	7.90 fr. ¹²	7.32 fr.	5.12 fr.	3.51 fr.
Test glycémique	7.90 fr. ¹²	1.52 fr.	0.63 fr.	1.50 fr.
Test hépatique, détermination du taux d'alanine aminotransférase	7.90 fr. ¹²	1.83 fr.	0.63 fr.	1.05 fr.
Test hépatique, détermination du taux d'aspartate aminotransférase	7.90 fr. ¹²	1.83 fr.	0.63 fr.	1.05 fr.

Données en francs suisses, avec un taux de conversion de l'euro à 1.137.

Test réalisé en partenariat avec saldo

¹ Liste des analyses de l'Office fédéral de la santé publique; ² Table nationale de codage de biologie; ³ Normes d'évaluation pour les prestations des médecins agréés selon l'Association «Deutsche Laborärzte»; ⁴ Caisse régionale d'assurance maladie de Vienne; ⁵ Sur la base de la protéine appelée «transcobalamine II»; ⁶ Hémoglobine glyquée (HbA1, HbA1c); ⁷ Tarif pour les laboratoires de cabinets. Les grands laboratoires reçoivent 10 fr.; ⁸ Temps de thromboplastine (valeur Quick/INR); ⁹ Tarif pour les laboratoires de cabinets. Les grands laboratoires reçoivent 2.50 fr.; ¹⁰ Dosage de l'hormone thyréostimulante (TSH); ¹¹ Taux de créatinine; ¹² Tarif pour les laboratoires de cabinets. Les grands laboratoires reçoivent 6 fr.

Papier hygiénique

- FSC - extra doux, 3 épaisseurs



Ktipp

bon

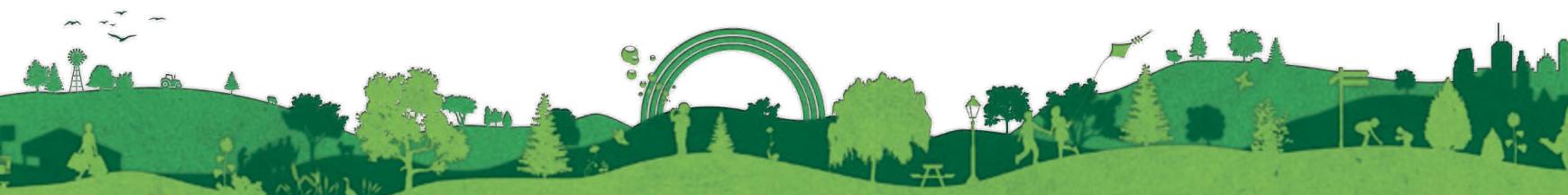
Test K-Tipp n° 10/2018

PLUS DE 2x
MOINS CHER*

3.69

#29354

* que l'un des produits les plus chers du test



100% de la cellulose
de notre papier hygiénique
sont certifiés FSC ou
FSC Mix!



Pour en savoir plus:
www.responsabilite-lidl.ch



Un rappel qui frappe à la porte

RECOUVREMENT

Un agent d'une entreprise privée s'est rendu au domicile de Sylvie Martinez pour l'enjoindre de payer une facture de leasing. Cette pratique est abusive et le cadre légal lacunaire, souligne un spécialiste.

Sébastien Sautebin

«Un Monsieur est venu chez moi et m'a dit poliment qu'il fallait régler mon retard, sinon je devrais rendre la voiture à la fin du mois. Il m'a affirmé aussi que son déplacement me serait facturé 400 fr.», explique Sylvie Martinez (*photo*). Notre lectrice de St-Cergue (VD) avait conclu un leasing avec General Motors Financial Suisse pour une Opel Mokka en 2017. Elle assure qu'elle n'avait plus de retard de paiement quand elle a reçu cette visite inopinée à fin août, et qu'elle n'avait pas reçu de rappel préalable.

De son côté, Opel affirme que sa cliente n'avait pas réglé «1,5 versement» lorsqu'il a mandaté une société de recouvrement partenaire pour se rendre chez sa cliente! Le constructeur précise avoir envoyé plusieurs rappels. Les premiers seraient revenus en retour, car notre lectrice avait déménagé sans prévenir. D'autres auraient suivi à sa nouvelle adresse.

UNE PRATIQUE ABUSIVE

Voilà un bel imbroglio. Mais ce qui surprend le plus dans cette affaire et qui choque, c'est la visite à domicile d'un agent mandaté par le créancier. Aux yeux de l'avocat Grégoire Geissbühler, auteur d'une thèse de doctorat sur le recouvrement privé des créances en Suisse, «il s'agit là d'une pratique abusive». Le spécialiste souligne que cela fait subir une pression excessive au débiteur et que «le risque d'atteinte à la personnalité est d'autant plus élevé que des tiers peuvent être présents».



et appropriée en le faisant.» Selon lui, la décision est prise au cas par cas, et les visites à domicile constituent vraiment le dernier recours. «L'historique de la cliente, qui avait déjà eu plusieurs retard en 2018, son manque de réaction, la durée de l'arriéré et les retours de courriers ont été décisifs ici.» Quant aux frais de déplacement, le constructeur botte en touche en écrivant qu'ils sont facturés par le prestataire de services.

La pratique de la visite à domicile est également défendue par l'Association suisse des sociétés fiduciaires de recouvrement (VSI). Ses directives, contraignantes pour ses membres, stipulent que «des contacts téléphoniques ainsi que les visites personnelles sont autorisés, mais ne doivent pas être utilisés à titre de menaces». La VSI n'a pas établi de règle concernant les frais facturés des déplacements à domicile, mais sa présidente Eveline Küng estime que, «en règle générale, l'indemnité kilométrique devrait être d'environ 70 ct./km.»

Ainsi, les divergences sont profondes, et mettent en évidence l'intérêt que présenterait une législation spécifique claire. Une belle occasion de faire avancer les choses pour la nouvelle Assemblée fédérale?

BONUS WEB Retrouvez l'outil «Factures, poursuites: que faire?» sur bonasavoir.ch

Droit

Loi suisse très insuffisante

Il n'existe pas de réglementation suisse du recouvrement privé de créances. «Du point de vue du droit, ce vide apparent est comblé par un retour aux règles habituelles de protection de l'individu, qu'elles relèvent du droit civil, du droit de la concurrence ou du droit pénal», explique Grégoire Geissbühler, avocat. Cette situation souffre d'un défaut majeur: chaque question ou situation litigieuse nécessite une analyse juridique parfois complexe. Il en résulte notamment que nombre de consom-

mateurs estiment plus simple et moins cher de payer les frais demandés par les sociétés de recouvrement, plutôt que de réagir.

Pour Grégoire Geissbühler, «la loi suisse reste très insuffisante et, sans une législation claire et accessible aux débiteurs, doublée d'une autorité chargée de l'appliquer et de sanctionner si nécessaire, les abus se poursuivront». Malheureusement, le Parlement et le Conseil fédéral se sont montrés jusqu'à présent très frileux à l'idée de légiférer dans ce domaine.

DE QUI SE MOQUE-T-ON?

UN PROCESSUS PAS TRÈS ÉCOLOGIQUE

La batterie de l'aspirateur Dyson *v6 slim extra*, acheté chez Migros, à Marin (NE), par René Kaufmann en avril 2018, est tombée en panne en juillet dernier. Il a amené l'appareil au service client afin de le remettre en état. On lui répond qu'il ne peut pas être réparé, car ni ce modèle ni les pièces de rechange ne sont disponibles au magasin. La seule possibilité est un remboursement par carte cadeau. Notre lecteur refuse la proposition et appelle, le jour même, le service client de Dyson. Celui-ci, très efficace, lui fait parvenir dès le lendemain une nouvelle batterie gratuitement. Il aura fallu une seule minute de montage à notre lecteur de Corcelles (NE), pour changer l'accu défectueux.

Contactée, Migros explique que les conditions de réparation convenues entre Dyson et Migros ont changé en 2018. Désormais, elles ne comprennent plus l'envoi en réparation des aspirateurs à main, mais uniquement le remboursement ou l'échange pour autant que les stocks le permettent.

Cette attitude est effectivement conforme aux conditions fixées, mais est-ce bien juste d'inciter à changer tout un appareil quand on peut facilement changer une seule pièce pour qu'il fonctionne de nouveau?

CHAPEAU!

RÉPARATION GRATUITE APRÈS 45 ANS!

Marie-Claire et Bernard Roduit-Dondainaz ont oublié, pendant plusieurs heures, deux casseroles sur les plaques allumées. A leur retour, celles-ci étaient brûlées et déformées. Ils ont pris contact avec la maison AMC (Alfa Metalcraft AG à Rotkreuz), chez laquelle ils avaient acheté leur batterie de cuisine en 1974, afin de se renseigner si une réparation était envisageable.

Après quelques jours, le couple de Charrat, en Valais, a reçu les deux casseroles refaites à neuf et sans frais.

LA CLÉ D'UN BON SERVICE APRÈS-VENTE

Après avoir acheté une porte chez Hornbach, Jacques-Humbert Fournier a découvert que la serrure présentait une anomalie. L'entre-

prise, ne pouvant pas la réparer, lui a conseillé d'acquérir une pièce dans un commerce spécialisé et de lui faire parvenir la facture. Ce qu'a fait notre lecteur d'Hermance (GE), dans l'espoir d'une participation de Hornbach. L'enseigne a immédiatement remboursé la totalité du montant de la nouvelle serrure.

TICKET PERDU, SCIE REMPLACÉE

Pierre Castella a acheté une scie circulaire chez Landi à Marly, il y a environ quatre ans. Cette dernière est tombée en panne récemment. Notre lecteur de Posieux (FR), l'a amenée au service client afin de la faire réparer.

Bien qu'il ait égaré le ticket de garantie, Landi a remplacé la machine pour une neuve, gratuitement. *smi*

Publicité

LA CARTE DE CRÉDIT GRATUITE



SEULEMENT JUSQU'AU 30.11.2019



PAS DE COTISATION ANNUELLE



CARTE PARTENAIRE GRATUITE



COLLECTE DE POINTS CUMULUS DANS LE MONDE ENTIER

COMMANDÉZ-LA MAINTENANT:
[WWW.CUMULUS-MASTERCARD.CH/3000](http://www.cumulus-mastercard.ch/3000)



Jusqu'au 30.11.2019, demandez votre Cumulus-Mastercard et recevez 3000 points Cumulus! Maintenant sur cumulus-mastercard.ch/3000, par téléphone au 044 439 40 27 ou dans votre magasin Migros.

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



10?

Les subtilités du leasing

AUTOMOBILE Le contrat de leasing peut être alléchant en cas de manque de financement pour l'achat d'une voiture, mais attention aux pièges! Zoom sur ce contrat aux multiples enjeux. *Charlotte Barbey*

1. Le leasing, qu'est-ce que c'est?

Il s'agit d'un contrat qui implique trois acteurs : une société de crédit, un vendeur et un preneur de leasing. La société de crédit achète au garagiste un véhicule qu'elle met, ensuite, à disposition du consommateur (le preneur) contre paiement de mensualités. Ce dernier possède un droit d'utilisation limité dans le temps.

2. La société de crédit me demande des informations personnelles, notamment mes trois dernières fiches de salaire, le montant de mon loyer ou mes primes d'assurance. En a-t-elle le droit?

Oui. Les entreprises de crédit ont l'obligation légale d'analyser votre capacité à conclure un leasing. Elles doivent notamment vérifier que votre minimum vital n'est pas entamé par le paiement des mensualités.

3. Un véhicule d'occasion m'intéresse, mais je n'ai pas les moyens de l'acheter. Est-ce que je peux passer par le leasing?

Oui. Cette forme de financement n'est pas réservée au neuf. Les sociétés de crédit accordent aussi des leasings sur des voitures d'occasion, en fonction de la marque, du modèle et de la date de sa première mise en circulation.

4. J'ai signé un contrat de leasing et j'ai changé d'avis le lendemain. Puis-je m'en départir?

Oui. Un droit de révocation est prévu dans la loi sur le crédit à la consommation. Il est de 14 jours et commence à courir dès que le consommateur a reçu un exemplaire du contrat. Il ne faut ainsi



défectueuse. Puis-je faire valoir la garantie?

Oui. En principe, les conditions générales du contrat stipulent que les droits et obligations de la garantie sont cédés au preneur de leasing. Si tel est le cas, c'est à vous d'entreprendre les démarches pour faire réparer votre voiture auprès du garagiste qui l'a fournie. A défaut, c'est à l'entreprise de crédit de le faire.

8. Suis-je obligé de contracter une assurance casco complète en cas de leasing ou puis-je en contracter une autre?

Si vous avez pris une voiture en leasing, vous devez l'assurer en casco complète. Le contrat peut en outre vous obliger à contracter d'autres assurances. Il faut donc bien lire toutes les petites clauses.

9. Que se passe-t-il si je n'arrive plus à payer mes mensualités?

Légalement, le donneur de leasing ne peut résilier le contrat que si vous ne vous êtes pas acquitté de trois redevances mensuelles au minimum. S'il en arrive à cette extrémité, il pourra au surplus vous réclamer une indemnité de résiliation pour autant qu'elle soit prévue dans les conditions générales.

10. Puis-je résilier mon leasing de manière anticipée?

Oui. Le contrat doit fixer à l'avance et clairement le montant de l'indemnité en cas de résiliation anticipée. Il s'agit généralement de la différence entre l'entier des mensualités dues et celle déjà payées. A cela s'ajoute encore une pénalité. La facture peut donc atteindre plusieurs milliers de francs. Attention, la vente du véhicule n'est pas une option, car il ne vous appartient pas. Mais, vous pouvez céder votre leasing à quelqu'un d'autre.

pas trop tarder pour résilier par courrier recommandé.

5. Puis-je disposer de mon véhicule en leasing comme bon me semble?

Non. En tant que preneur de leasing, vous êtes considéré comme un locataire et ne disposez que d'un droit d'usage. Vous n'êtes pas le propriétaire de la voiture, elle appartient à l'organisme de financement. Vous devez la rendre à la fin de la durée du contrat. Toutefois, les frais liés au véhicule sont à votre charge, notamment les assurances, l'entretien, les taxes d'immatriculation, etc.

6. J'ai dépassé le kilométrage prévu au début de

contrat, le donneur de leasing peut-il me les facturer?

Oui, si le contrat de leasing fixe un kilométrage maximum par année. Même si c'est quelques kilomètres, vous devrez passer à la caisse quand vous rendez la voiture en cas de dépassement. Ils sont généralement facturés entre 0,4 ct. et 1 fr. Par exemple, un dépassement de 1000 km pourrait vous coûter entre 500 et 1000 fr. Avant de signer, il faut donc être sûr des distances que vous envisagez de parcourir. Le site *Bon à savoir* met notamment à disposition de ses abonnés un calculateur du prix d'un leasing.

7. Je viens de prendre une voiture en leasing et j'ai remarqué qu'elle était

**CONSEIL
JURIDIQUE
GRATUIT**

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

Nos quatre juristes, Charlotte Barbey, Silvia Diaz, Kim Vallon et Catherine Amiguet 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.

① PAR TÉLÉPHONE

021 310 18 20

✉ PAR ÉCRIT

Bon à Savoir, Service juridique
CP 150, 1001 Lausanne

🌐 EN LIGNE

Formulaires sur www.bonasavoir.ch/
Contact ➔ Le service juridique

Joindre copie des pièces utiles.

EN PODCAST  LA RADIO

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. Location de voiture: bien vérifier avant de rouler!

CONTRAT

«Lors de la remise des clés d'une voiture de location, l'agence m'a invité à remplir et à signer un document attestant de son état. Je n'ai rien vu de particulier, et donc rien signalé. Mais quand je l'ai rendue, l'employé a remarqué une griffure sur une jante. Je suis certain que je n'ai pas eu d'accrochage. Devrai-je assumer les frais de réparation?»

Malheureusement, oui. Vous êtes lié par un contrat de bail et devez donc rendre la voiture dans l'état qui était le sien quand elle vous a été confiée. C'est au bailleur d'apporter la preuve d'un dommage causé par le client en démontrant l'avoir louée sans l'accroc litigieux. Mais s'il a pris la précaution de vous faire remplir un constat à la remise des clés, et que vous l'avez signé, les faits établis par ce document vous lient. Aussi, lorsque l'agence vous signale immédiatement, à votre retour, des dégradations qui n'étaient pas indiquées dans le constat initial,



vous en serez tenu pour responsable, quand bien même vous êtes de bonne foi. Vous n'aurez alors pas d'autre choix que de prouver que l'accident est survenu avant que vous ne receviez l'auto, ce qui est, en pratique, difficile, voire impossible.

Pour éviter tout ennui, mieux vaut prévenir. Avant de prendre le

volant d'un véhicule loué, il faut l'inspecter très minutieusement. Chaque petite avarie doit être consignée dans le procès-verbal de remise, même si le loueur prétend que «ça n'est qu'un détail». Il ne faut pas hésiter, en plus, à prendre le véhicule en photo, sous tous les angles, avant comme après.

Silvia Diaz

2. Future maman bien couverte

ASSURANCES

«J'ai consulté mon gynécologue au début de ma grossesse pour le premier examen de contrôle. Mon assurance de base me demande de payer la franchise et la quote-part pour ce rendez-vous, prétextant qu'elle ne couvre intégralement les frais qu'à partir du troisième mois. Qu'en est-il?»

Elle doit tout payer. Selon l'article 64 al. 2 lettre a de la LAMal, la caisse ne peut facturer aucune participation aux coûts pour les prestations spécifiques en cas de maternité. Les traitements qui entrent dans cette catégorie sont énumérés aux articles 13 à 16 de l'Ordonnance sur les prestations de l'assurance obligatoire des soins en cas de maladie (OPAS). Ils englobent, entre autres, les examens de contrôle réalisés par une sage-femme ou un médecin, pendant et après la grossesse, y compris le premier rendez-vous chez le gynécologue qui a lieu, en principe, entre la 6^e et la 9^e semaine.

Pendant sa grossesse, la femme est en outre exemptée de franchise et de quote-part pour les

autres soins pris en charge par la base qui ne sont pas spécifiques à la maternité (grippe, etc.), mais, cette fois, dès la 13^e semaine de grossesse seulement (art. 64 al. 2 lettre b LAMal). Il n'est pas rare que les assurances profitent de cette subtilité pour se dédouaner de leurs obligations. Elles assimilent soins spécifiques à la maladie et prestations de maternité, en refusant purement et simplement d'exempter de participation les assurées qui présentent des factures pour des consultations médicales antérieures au 3^e mois de gestation. La future maman peut donc contester une telle décision et exiger un remboursement intégral pour tous les soins liés à sa grossesse, quel que soit son avancement.

Silvia Diaz

3. Dépassemement du devis

DEVIS «J'ai mandaté une entreprise pour repeindre mon appartement. Par devis, nous nous étions mis d'accord sur un montant de 3000 fr. A la réception de la facture, je constate une majoration de 1000 fr. que la société justifie par le fait que les plafonds étaient plus hauts que la moyenne et que des moulures ont rendu le travail plus compliqué. Peut-elle s'écartier ainsi du prix fixé?»

Non. Si le devis indique un prix clair et sans condition, il s'agit d'un prix «fixé à forfait». L'art. 373 du Code des obligations prévoit que l'entrepreneur ne peut pas s'en écarter si, finalement, la tâche lui a demandé plus de travail ou de dépenses que prévu. Un supplément ne pourrait être réclamé que si le travail additionnel résulte de circonstances extraor-

dinaires et imprévisibles, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. En effet, en posant les bonnes questions, le peintre aurait été en mesure d'adapter son prix à l'avance. A l'inverse, si l'entreprise avait mis deux fois moins de temps qu'annoncé et utilisé moins de peinture, le client aurait tout de même été tenu de payer le prix fixé dans le devis. Ce genre de devis constitue donc un risque tant

pour l'entrepreneur que pour le maître d'ouvrage, c'est-à-dire le client.

Toutefois, si le devis ne mentionne qu'un prix approximatif, le peintre pourrait justifier une adaptation à la hausse en raison des dépenses supplémentaires encourues. Dans la pratique, un dépassement jusqu'à 10% est généralement toléré.

Catherine Amiguet

4. A vous de faire la preuve!

PAIEMENTS «Après un rendez-vous chez le dentiste, celui-ci m'envoie sa facture. Je l'ai payée au guichet de La Poste. Plus tard, à ma grande stupeur, je reçois un rappel. Je montre le récépissé de La Poste à mon médecin. Ce dernier me dit que ce n'est pas suffisant et que c'est à moi de démontrer que le paiement a bien été effectué et que ces démarches sont à ma charge. A-t-il raison?»

Oui. Le fait de lui montrer le récépissé postal, dont le caractère authentique n'est pas mis en doute, n'est pas suffisant. Du point de vue légal, une facture n'est considérée comme payée qu'à partir du moment où l'office postal inscrit le montant sur le compte du destinataire, en l'occurrence celui de votre dentiste. Dès lors, si l'argent se perd entre l'ordre de paiement à La Poste et l'exécution de ce dernier, c'est malheureusement au client d'en assumer les risques. Ainsi, votre médecin a raison. Il vous incombe d'entreprendre toutes les démarches, auprès de La Poste notamment, pour prouver que vous vous êtes bien acquitté dudit montant. Toutefois, s'il s'avère, après vos investigations, que le géant jaune a commis une faute, vous pourrez lui réclamer les frais de vos recherches.

Charlotte Barbey

5. Quelle garantie?

VOYAGES «Nous avons confié toute l'organisation de notre voyage de noces dans le Sud-Est asiatique à une grande agence de la région. La récente faillite de Thomas Cook et ses conséquences nous ont cependant un peu refroidis. Si cela arrivait à une agence suisse, que pourrions-nous faire?»

Oppter pour une agence de voyages ayant pignon sur rue est en soi déjà une sorte de garantie contre une faillite subite d'un voyagiste. Pour le surplus, il existe, en Suisse, une sorte de «garantie» créée par la branche suisse du voyage, afin d'éviter aux voyageurs les problèmes avant ou pendant leurs vacances à la suite de l'insolvabilité de leur partenaire contractuel. Ce fonds de garantie s'avère particulièrement utile lorsqu'on se retrouve face à une agence devenue insolvable.

Pour pouvoir bénéficier du fonds, il faut que votre agence y soit affiliée. Dans le cas où elle devient insolvable ou fait faillite avant votre départ, le Fonds vous remboursera le montant payé ou confiera l'exécution du voyage à un partenaire externe. Et, si l'insolvabilité ou la faillite intervient après le début du voyage, les frais de rapatriement seront alors pris en charge, pour autant que les prestataires sur place ne se soient pas acquittés de leurs obligations.

Dans tous les cas, il est conseillé de veiller en amont à ce que l'agence que vous choisissez pour votre voyage présente les garanties nécessaires contre l'insolvabilité ou une faillite. Et si le voyagiste n'est pas en mesure de vous fournir ces garanties, passez votre chemin.

Kim Vallon

LE JUGE a dit

Quand le conjoint ne veut pas contester le congé

Le conjoint ou partenaire enregistré qui ne figure pas sur le bail bénéficie d'une protection particulière en cas de résiliation portant sur l'habitation familiale. Il peut notamment agir lui-même contre le bailleur qui a notifié le congé, même si le locataire «officiel» ne réagit pas. Mais la situation est différente lorsque le contrat est au nom des deux membres du couple. Si l'un d'eux refuse de faire valoir ses droits, celui qui entend rester dans le logement de famille doit alors assigner en justice non seulement le bailleur, mais aussi le colocataire nonchalant. Une action dirigée uniquement contre le propriétaire est irrecevable.

Arrêt du TF 4A_270/2018

Autorisation de travailler un jour férié

Le Tribunal fédéral (TF) a donné raison au Syndicat Unia, qui contestait l'autorisation de travailler un jour férié accordé par le Service public de l'emploi à des magasins de la ville de Fribourg. Ces derniers, situés près du marché de Noël, ont pu ouvrir le samedi de l'Immaculée Conception, jour assimilé à un dimanche.

Le TF a considéré que la condition du «besoin urgent» n'était pas remplie, dès lors que ce marché de Noël ne pouvait pas se prévaloir d'une longue existence. En effet, de jurisprudence constante, une telle ouverture ne peut être autorisée que si, entre autres, elle a un lien avec une manifestation d'envergure organisée depuis plusieurs années avec le concours de nombreux commerces locaux et s'il existe une véritable tradition d'ouverture dominicale des commerces liée à cet événement.

Arrêt du TF 2C_70/2019

A table, mon poussin!

CHAISES HAUTES Elles sont sûres, à condition d'attacher l'enfant correctement. Notre test montre néanmoins que la moitié des modèles ne sont pas suffisamment robustes. Pour moins de 20 fr., l'Ikea *Antilop* est une bonne affaire. *Lukas Bertschi / sh*

Rester stable et éviter les chutes. Telles sont les deux principales exigences que devraient remplir les chaises hautes pour enfants. Le font-elles? Pour le savoir, nous avons confié dix modèles à un institut spécialisé (*Lire «Les critères du test»*).

EX AEQUO DANS LA SÉCURITÉ

Deux chaises ont décroché la mention «très bon»: la *Pocket Meal Light* de Chicco et la *Multiply 6 en 1* de Joie. Trois autres ont été jugées comme «bien», tandis que les cinq dernières ont écopé de la mention «insatisfaisant». A noter que tous les modèles ont passé le test de sécurité haut la main, à

condition que l'enfant soit correctement attaché.

La *Pocket Meal Light* de Chicco arrive donc en tête de liste. Pour 125.95 fr., elle a surtout été appréciée pour son confort et sa facilité d'installation. Elle s'est, en revanche, montrée moins efficace pour sécuriser l'enfant et le placer à la table des adultes.

Deuxième du classement, la *Multiply 6 en 1* de Joie s'installe de manière simple et rapide. Son harnais à cinq points se ferme aisément. C'est aussi le modèle qui permet de placer et de retirer l'enfant le plus facilement. Seul inconvénient, l'entretien fastidieux, dû aux nombreux endroits difficiles d'accès.

Vendue 180 fr., la Joie est l'une des chaises les plus chères de notre test.

DES PRIX TRÈS VARIABLES

La fameuse *Tripp Trapp* de Stokke complète le podium. Elle compte un grand défaut: son prix. Elevé de base, celui-ci augmente au fil des accessoires à ajouter et peut aller jusqu'à frôler les 300 fr. Autre bémol, il faut parfois s'y reprendre plusieurs fois pour placer et retirer l'enfant, car l'ouverture du siège est relativement petite. En revanche, il n'y a rien à redire sur son entretien et sa sécurité.

Pour les budgets serrés, on trouve l'*Antilop* d'Ikea (19.95 fr.). Un modèle qui s'est révélé extrê-



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

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

MARQUE	Désignation
Acheté chez	
Prix payé	
1. Sécurité	30%¹
→ Sécuriser l'enfant	40% ²
→ Placer et sortir l'enfant	40% ²
→ Première installation	10% ²
→ Placer à la table des adultes	10% ²
3. Solidité	20%¹
4. Confort	10%¹
5. Entretien	10%¹
Note finale	
Appréciation	

<i>Chaises hautes</i>				
CHICCO	JOIE	STOKKE	FILLIKID	
Pocket Meal Light	Multiply 6 en 1	Tripp Trapp (avec Baby-Set, tablette et harnais)	Aron	
galaxus.ch 125.90 fr.	babyjoe.ch 179 fr.	baby-walz.ch 290.85 fr.	baby-walz.ch 106.95 fr.	
6.0	6.0	6.0	6.0	
5.1	5.5	4.7	5.1	
4.5	5.0	6.0	5.0	
6.0	6.0	3.3	5.3	
5.5	5.0	4.5	4.5	
3.5	6.0	5.0	5.5	
6.0	6.0	6.0	4.5	
5.0	4.2	4.3	5.3	
4.5	4.5	5.0	4.5	
5.5	5.5	5.3	5.2	
Très bien	Très bien	Bien	Bien	



**Tous les modèles
ont passé le test de sécurité
haut la main.**

mément stable et efficace pour éviter les chutes. Ses repose-pieds, son angle d'assise et sa tablette ne peuvent cependant pas être réglés.

ÉCHEC CINGLANT

Les cinq dernières chaises ont échoué au test de la résistance. Cela n'aurait pas été le cas si nous avions suivi les normes définies par les fabricants. Nous avons cependant opté pour des conditions plus strictes qui ont coûté des points à la moitié des concurrentes.

De même, lors des simulations de chute, nous avons demandé à ce que les chaises soient lestées de 15 kilos. Résultat, les dossier des *Blâmes* d'Ikea, *Alpha+* de Hauck et *Nature* de Bami se sont brisés. Les fabricants répliquent que leurs produits sont conformes aux normes d'usage. Certains ont rappelé qu'il était possible d'acheter des coussins pour plus de confort.

En détail

Les critères du test

L'Institut de recherche IPI, à Stuttgart (D), a examiné les dix chaises hautes selon les critères suivants.

1. Sécurité La chaise est-elle stable? Se renverse-t-elle facilement? Se déplace-t-elle sans danger? L'enfant risque-t-il de tomber, glisser ou rester coincé? Peut-il se faire mal avec des coins ou des bords coupants?

2. Test pratique La première installation est-elle facile? L'enfant peut-il être placé et retiré facilement? Peut-il s'asseoir à la table des adultes? Telles sont les questions posées à deux experts ainsi que le père d'un bébé de 18 mois et la mère d'un enfant de 36 mois. Le test pratique a ensuite permis d'évaluer s'il était facile d'attacher l'enfant.

3. Solidité Chaque boucle de ceinture a été ouverte et fermée 300 fois. Les experts ont ensuite procédé à des essais de charge, afin de tester la résistance des matériaux. Ils ont également fait basculer les chaises sur les quatre côtés. Certains de ces tests étaient soumis à des conditions plus strictes que les normes d'usage. Dans les simulations de chute, les chaises étaient par exemple lestées de 15 kg.

4. Confort La chaise est-elle confortable?

5. Entretien La chaise est-elle facile à nettoyer?



ANTILOP	BLÂMES	PINOLINO	SCHARDT	HAUCK	BAMI
Chaise haute avec tablette	Chaise haute avec tablette	Kombi Nele brune	X-TRA II	Alpha+	Chaise haute
Ikea 19.95 fr.	Ikea 69.95 fr.	brack.ch 77 fr.	brack.ch 100.20 fr.	coopathome.ch 129 fr.	Micasa 129 fr.
6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
4.0	3.9	4.2	3.9	4.2	3.3
3.0	3.0	4.0	3.5	4.5	3.0
4.5	4.7	4.5	4.5	3.7	3.0
6.0	4.5	3.5	3.0	4.5	4.0
3.5	3.5	4.0	4.0	5.0	4.5
5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
3.0	3.3	4.0	4.3	4.3	4.2
5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0
4.8	3.0⁴	3.0⁴	3.0⁴	3.0⁴	3.0⁴
Bien	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

Micasa la vend sous la marque Bami. ⁴ La note finale ne peut pas être meilleure que la note de la solidité, si celle-ci est insuffisante.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp Wohnen.

Forfaits à forts frais

SERVICE APRÈS-VENTE

L'entreprise BSH Electroménager a récemment changé sa politique de tarification pour la réparation des appareils hors garantie. Florent Schmidt en a fait les frais. *Sou'al Hemma*

Florent Schmidt (photo) est propriétaire d'un petit immeuble à Villeret (BE). Il a l'habitude de travailler avec BSH pour l'entretien et la réparation de ses appareils électroménagers. C'est donc tout naturellement que l'un de ses locataires a fait appel au Service après-vente (SAV) du groupe titulaire des marques

Bosch et Siemens, pour qu'il vienne vérifier son lave-vaisselle, sa hotte de ventilation et son four.

Nous sommes en mai 2019. Un technicien se rend à Villeret et inspecte les trois appareils qui ne sont alors plus sous garantie. «Ils n'étaient pas en panne, il s'agissait d'un simple entretien», précise notre lecteur. Quatre pièces sont alors remplacées: deux joints de porte et deux badeaux d'aération. L'intervention dure une petite heure. Un laps de temps relativement court au terme duquel Florent Schmidt reçoit non pas un, mais trois décomptes. «Je



n'avais jamais vu ça: trois factures pour une seule intervention!»

AUCUNE NÉGOCIATION POSSIBLE

La somme totale avoisine les 690 fr. dont 436 fr. pour la main-d'œuvre et le déplacement. Notre lecteur croit

d'abord à une erreur. Il écrit au SAV de BSH, qui lui annonce, par téléphone, qu'il s'agit de leur nouvelle méthode de facturation. «J'ai tenté de négocier, mais on a rien voulu savoir», enrage notre lecteur.

Interpellé par notre rédaction, BSH se dit «dans une phase pilote en Suisse romande, où nous appliquons désormais des prix forfa-

taires. Nous facturons 184.77 fr. pour la réparation d'un appareil, puis 101.21 fr. pour la réparation de chaque appareil supplémentaire.» Aussi disproportionnés qu'ils puissent paraître dans le cas de notre lecteur, ces tarifs sont difficilement contestables s'ils ont été préalablement annoncés.

En l'occurrence, Florent Schmidt dit ne pas avoir été averti, tandis que l'entreprise soutient l'avoir informé par téléphone, puis, au moment de la réparation. Seule certitude, les clients potentiels de BSH sont maintenant avertis. Quant au SAV de BSH, il regrette ce «cas malheureux» et estime que «la tarification par forfait prend tout son sens sachant qu'on dépasse facilement et généralement les 500 fr. sur la réparation d'un seul appareil».

Publicité

À NE RATER SOUS AUCUN PRÉTEXTE!

JUSQU'À CHF 1200.-
DE BONUS DE
REMISE*

Bien réveillé, profitez!

Assurez-vous votre bonus de remise à l'achat d'un produit Superba de votre choix.

*Par exemple: à partir d'une valeur d'achat de CHF 500.- = 50.- bonus de remise 8000.- = 1200.- bonus de remise

Promotion valable auprès de revendeurs sélectionnés.

[www.superba.ch/
fr/blog/promotion](http://www.superba.ch/fr/blog/promotion)



superba®
Pour une bonne journée

Chaudes, les châtaignes!

DIÉTÉTIQUE On parle de «marrons chauds» ou de «purée de marrons», alors qu'il s'agit bien de châtaignes. Cette confusion, entretenue par la langue française, fait oublier que les marrons sont, en réalité, toxiques.

Le 25 septembre dernier, l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) appelait les Français à ne pas confondre châtaignes et marrons, sous peine d'intoxication alimentaire. En effet, si les premières sont comestibles, les seconds sont toxiques, car ils contiennent de la saponine, une substance susceptible de provoquer des douleurs abdominales, des nausées, des vomissements et des irritations de la gorge. Cette confusion assez fréquemment signalée dans les centres antipoison de l'Hexagone n'est heureusement pas mortelle.

MARRONS DES VILLES ET CHÂTAIGNES DES BOIS

Il convient donc de différencier ces deux fruits apparemment semblables. Malheureusement, la langue française est source de confusion, car sous l'appellation «marrons glacés», «marrons chauds» et autre «purée de marrons», on a affaire à des châtaignes! Retenons donc que, une fois cuisinées, celles-ci deviennent des marrons...

Si les marronniers poussent en ville, dans les parcs, les allées et les cours d'école, on a peu de chance d'y rencontrer des châtaigniers; on les trouve en forêt ou dans les vergers, notamment en Valais et, bien sûr, au Tessin, loin des sols calcaires. Ces deux espèces se distinguent facilement par leurs feuilles: celles du marronnier, palmées, sont composées de cinq à sept folioles, alors que celles du châtaignier sont simples, dentées et allongées.

Leurs «bogues» sont également différentes: celle du châtaignier possède de nombreuses épines



Doris Favre,
diététicienne
diplômée

José Crespo Getty

pointues (*ci-contre*), alors que celle du marronnier présente d'épaisses piques molles (*ci-dessous*). Enfin, à l'intérieur de la bogue, le châtaignier produit le plus souvent trois châtaignes, mais le marronnier un seul marron.

UNE BONNE SOURCE ÉNERGÉTIQUE ET DE FIBRES

Introduite par les Romains, la culture du châtaignier s'est établie jusque dans les hautes vallées alpines, sur des sols arides, peu propices à la culture de céréales. Grillées, bouillies, réduites en farine, consommées en soupe, les châtaignes représentaient alors la principale source énergétique de l'alimentation. La propagation de la pomme de terre au XX^e siècle a contribué au déclin de l'«arbre à pain des pauvres», comme on surnommait le châtaignier.

En totalisant plus de 38% de glucides, la châtaigne est donc une bonne source énergétique. Plus de deux tiers de ce sucre est constitué



d'amidon, raison pour laquelle ce fruit est considéré comme un féculent, au même titre que le riz ou les pommes de terre. Le tiers restant est formé de saccharose (sucre de table), ce qui donne à la châtaigne son goût doucereux. Grâce à leur index glycémique modéré, ces glucides sont libérés progressivement dans le sang, ce qui contribue à prolonger le sentiment de satiété.

La châtaigne est également riche en fibres avec une valeur supérieure à 7 g pour 100 g! Elle peut ainsi participer à l'apport total en fibres. Une contribution précieuse, car l'absorption d'au moins 25 g de fibres par jour concourt à la réduction des maladies cardio-vasculaires, du diabète de type 2 ou encore du cancer colorectal, le plus meurtrier après celui des poumons. Et, comme la pomme de terre, la châtaigne est



pauvre en matières grasses, mais aussi en protéines. Par ailleurs, elle constitue une excellente source en potassium et apporte des vitamines du groupe B.

À CONSOMMER TOUTE L'ANNÉE

Ces qualités nutritionnelles devraient nous inciter à consommer des châtaignes en toutes saisons. Pour cela, on trouve des «marrons» surgelés ou cuits et emballés sous vide en tout temps, et les recettes ne manquent pas. Même si ce sont plutôt des farineux, ils sont le plus souvent considérés comme accompagnement. Hormis la chasse, les châtaignes s'accordent très bien avec un ragoût de bœuf ou une tajine de poulet, par exemple. Un «ragoût végétarien» marrons-tomates-cerises-polenta peut être savoureux, de même que des brocolis avec une gremolata de marrons. Avec sa farine, on peut confectionner du pain, des crêpes et toutes sortes de gâteaux, mais cela nécessite souvent l'adjonction de farine de blé, car la châtaigne ne contient pas de gluten, nécessaire pour faire lever la pâte.



Pas brillants sur la longueur

GLOSS La plupart des produits de notre sélection s'estompent trop vite. Ce qui ne les empêche pas de laisser des traces aussi indésirables que durables dans l'organisme. *Sabine Rindlisbacher / chr*

Un seul passage devant le miroir ne suffira pas pour briller toute une soirée: l'effet de la plupart des gloss disparaît très vite. Et, comme ils finissent tôt ou tard dans l'estomac, mieux vaut savoir ce qu'ils contiennent! Deux laboratoires ont examiné une douzaine de produits. Le premier a évalué leurs propriétés cosmétiques, tandis que le second a traqué les substances indésirables (*lire encadré*).

Lauréat de notre test, le *Grand Illusion Liquid Lipcolour* de Mac se détache clairement

*Lire la suite
en page 32 →*



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

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

MARQUE	MAC	ESSENCE	LAVERA	DIOR	LANCÔME
Désignation	Grand Illusion Liquid Lipcolour	Shine Shine Shine Wet Look	Glossy Lips	Addict Lip Maximizer	L'Absolu Gloss Sheer
Acheté chez	Manor ^{6,7}	Migros ^{8,9}	Alnatura ^{8,10}	Import Parfumerie ^{6,9,11}	Douglas ^{6,9,12}
Prix payé	32.90 fr.	3.20 fr.	7.85 fr.	47.90 fr.	39.90 fr.
Contenu	5 ml	5 ml	6,5 ml	6 ml	8 ml
Prix aux ml	6.58 fr.	0.64 fr.	1.21 fr.	7.98 fr.	4.99 fr.
Couleur	Space Bubble	03 Friends of Glamour	06 Berry Passion	010 Holo Pink	222 Beige Muse
1. Couleur et éclat	5.9	5.1	4.5	4.9	5.4
2. Homogénéité	5.2	5.0	3.9	4.9	4.8
3. Texture	5.1	4.3	5.7	5.4	5.4
4. Hydratation	5.6	3.4	4.4	4.6	5.2
5. Tenue	4.5	3.9	4.1	4.1	3.9
6. Dosage et application	5.3	5.1	4.6	5.7	5.9
Déductions:	→ MOSH ² → MOAH ³ → Parfums allergènes ⁴ → Parfums fortement allergènes ⁵	— — — —	— — — —	— — 0.5 —	— 1.0 — —
Note finale	5.3	4.5	4.5	4.4	4.1
Appréciation	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant



Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. ² Déduction de 0.5 point à partir d'une concentration de 100 000 mg/kg d'hydrocarbures saturés (MOSH/POSH) contenant des parfums allergènes dont la concentration dépasse le seuil de 10 mg/kg. ³ Déduction supplémentaire de 1 point en présence de parfums présentant un risque d'allergie élevé selon le Com



Photo: Getty

En détail

Les critères du test

Cinq expertes ont examiné une douzaine de gloss sous l'angle de leurs propriétés cosmétiques et pratiques.

1. Couleur et éclat Quel est l'effet de la couleur sur les lèvres? Le cosmétique brille-t-il comme le veut son nom?

2. Homogénéité Le gloss se laisse-t-il appliquer de façon régulière? Qu'en est-il après deux heures, puis après quatre heures?

3. Texture Quelle sensation le produit procure-t-il sur les lèvres? Laisse-t-il un effet collant?

4. Hydratation Le gloss hydrate-t-il les lèvres ou a-t-il plutôt tendance à les dessécher?

5. Tenue Le cosmétique est-il encore visible sur les lèvres après deux heures? Et quatre heures?

6. Dosage et application Est-il facile d'ouvrir le tube, de prélever la pâte sur l'applicateur, de l'appliquer et de refermer le tube?

Autres substances indésirables

De son côté, le Laboratoire Eurofins Consumer Product Testing à Hambourg s'est concentré sur les traces de substances suivantes.

MOAH et MOSH/POSH: Les substances issues d'huiles minérales utilisées contiennent-elles des hydrocarbures aromatiques (MOAH), potentiellement cancérogènes ou des hydrocarbures de synthèse saturés (MOSH/POSH)? Ces derniers se sont révélés nocifs pour le foie et les ganglions lymphatiques lors d'analyses sur des animaux de laboratoire. A noter que certains hydrocarbures d'huiles minérales peuvent être décelés sur l'étiquette sous les dénominations: paraffinum liquidum, paraffin, synthetic wax, microcrystalline wax, cera microcristallina, petrolatum, ozokerite, ceresin ou, encore, vaseline.

Parfums allergènes: Au-delà d'une concentration de 10 mg/kg, ces composants doivent figurer sur l'emballage.

Métaux lourds: Les cosmétiques contiennent-ils du plomb, du cadmium ou du mercure en concentration élevée?



Test réalisé en collaboration avec K-Tipp.

CLARINS	NYX	MANHATTAN	FENTY BEAUTY BY RIHANNA	CATRICE	SEPHORA	H&M
Eclat Minute	Butter Gloss	High Shine Lipgloss	Gloss Bomb	Volumizing Lip Booster	Ultra Shine Lip Gel	Lip Gloss
Import Parfumerie ^{6, 9, 11, 13} 24.90 fr. 12 ml 2.08 fr. 05 Candy Shimmer 5.2 4.3 5.2 5.2 3.4 3.9 — 1.0 — — 3.6	Import Parfumerie ^{6, 8, 9} 7.90 fr. 8 ml 0.99 fr. BLG09 Vanilla Cream Pie 5.5 4.8 5.1 4.4 4.1 5.4 0.5 1.0 — — — 3.4	Coop ¹⁴ 6.50 fr. 2,9 ml 2.24 fr. 52N Dusty Pink 5.2 4.9 5.0 4.4 4.2 5.8 — — 0.5 — — 1.0	Manor 24.90 fr. 9 ml 2.77 fr. Fussy	Coop ^{11, 14} 4.60 fr. 5 ml 0.92 fr. 030 Pink Up The Volume 5.5 4.2 5.0 4.6 4.1 4.8 0.5 1.0 — — — 3.2	Manor 14.90 fr. 3,3 ml 4.52 fr. 05 Bubble Gum 4.6 4.1 3.7 4.2 4.2 4.0 0.5 1.0 — — — 2.7	H&M 3.95 fr. 3 ml 1.32 fr. Rose 4.8 3.4 4.2 5.0 3.7 3.3 0.5 1.0 — — — 2.6
Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

affichant une longueur de chaîne inférieure à C25. ³ Déduction de 1 point à partir d'une concentration de 600 mg/kg d'hydrocarbures aromatiques (MOAH). ⁴ Déduction de 0,5 point si le produit n'a pas obtenu la certification scientifique européenne pour la sécurité des utilisateurs. Egalement disponible chez: ⁶ Globus; ⁷ Mac; ⁸ Coop; ⁹ Manor; ¹⁰ Reformhaus; ¹¹ Douglas; ¹² Import Parfumerie; ¹³ Clarins; ¹⁴ Migros.

► Suite de la page 30

du lot avec une note de 5.3: il fait figure d'exception en apportant couleur et éclat qui ont une bonne tenue sur la durée. A part le Fenty Beauty by Rihanna, les autres gloss ternissent dans les deux heures suivant l'application. Et, après quatre heures, l'effet devient quasiment invisible avec neuf des douze cosmétiques de notre sélection.

Les expertes ont trouvé certains produits «grasseux», «scintillants» et même «presque incolores». Impossible, par ailleurs, d'obtenir un effet homogène avec les flacons de Catrice, H&M ou Sephora. Ce dernier a même été jugé «affreux» par une testeuse.

ÉPAIS, LIQUIDE OU VISQUEUX

Quant à la texture, jugée agréable avec certains flacons, elle a déplu avec les autres, qualifiés de «collants» et «lourds». Carton rouge

à ce titre pour les Essence, H&M et Sephora, ce dernier formant même «des fils quand on ouvre la bouche». Et l'aspect humide, dans tout ça? C'est une apparence qui cache une autre réalité: ces cosmétiques ont plutôt tendance – le gloss d'Essence en particulier – à dessécher les lèvres. Le vainqueur, signé Mac, sort du lot grâce à son effet très hydratant et la sensation «fraîche et mentholée» qu'il diffuse.

La texture des formules n'est pas toujours idéale non plus. Trop liquides ou, au contraire, pâteux, voire visqueux, plusieurs brillants sont difficiles à utiliser. Et c'est parler sans des applicateurs, parfois trop grands pour doser la pâte correctement. Clarins, Sephora et H&M, qui arrivent en queue de peloton, sont les plus mal notés à cet égard.

SUBSTANCES INDÉSIRABLES

Les résultats chimiques ne sont, eux aussi, guère rassurants, à l'exception de l'absence de colorants azoïques dans tous les échantillons. La moitié

contiennent des hydrocarbures d'huiles minérales (MOSH et MOAH). C'est le cas du flacon de

Nyx, une marque de L'Oréal, et des gloss

de Clarins et de Sephora qui en contiennent beaucoup. Pas de trace de substances indésirables, en revanche, chez le fabricant naturel Lavera, dont le brillant est fabriqué avec de l'huile de ricin.

Entre les effluves de fraise, de cerise ou de caramel, les producteurs mettent le paquet pour varier les senteurs. Conséquence logique: les experts ont trouvé des concentrations élevées de parfums allergènes dans les

flacons de Dior et de Manhattan. Quant au Fenty Beauty by Rihanna, il contient du benzoate de benzyle. Cet allergène susceptible de provoquer de l'eczéma doit figurer sur l'emballage à partir d'une concentration de 10 mg/kg. Or, le Gloss Bomb en contient 2650 mg/kg!

Les fabricants assurent respecter les normes légales, L'Oréal (pour Nyx) et Clarins n'utilisant que des «huiles minérales de qualité supérieure». Clarins se déclare par ailleurs «très surpris» par la quantité d'hydrocarbures décelés dans son brillant.

Cosnova, producteur de Essence et de Catrice, estime, de son côté, qu'un gloss s'applique différemment d'un rouge à lèvres traditionnel et tient moins longtemps. Quant à Lavera, il explique que son produit est fabriqué à base d'huiles bio et de composants colorés pour justifier son manque de brillance.



Publicité

Pour toute la vie
Les prestations de la Croix-Rouge en Suisse

Plus d'informations
prestations.redcross.ch

ZEWOK

L'Alarme Croix-Rouge, le soutien aux proches aidants et la Garde d'enfants à domicile font partie de nos nombreuses prestations.

Nous sommes là. Tout près de chez vous, pour vous et votre famille, pour un monde plus humain.

Croix-Rouge suisse

Le défaut dans tous ses états

ACHATS «Satisfait ou remboursé», vraiment? En pratique, il en faut souvent plus pour rapporter un article qui ne nous plaît tout simplement pas. Le point sur la notion de défaut en droit. *Kim Vallon*

Un pull-over qui gratte, un matelas trop dur, une confiture trop acide... les exemples d'achats décevants sont légion. Et la réaction de retourner au magasin pour se faire dédommager, somme toute, naturelle. Sauf qu'il n'existe pas un droit fondamental à rapporter un article pour la «simple raison» qu'il ne nous plaît pas. Du point de vue strictement légal, le vendeur n'est, en effet, obligé de reprendre ou d'échanger un produit que si celui-ci est entaché d'un défaut. Or, en droit, cette notion englobe les défauts matériels, juridiques – la non-conformité aux prescriptions administratives par exemple – et économiques, comme le fait de ne pas pouvoir retirer d'un bien le rendement ou les rendements prévus. En revanche, le fait que l'objet ne corresponde pas aux attentes personnelles de l'acheteur ne constitue pas un défaut au sens de la loi. Cette dernière pose donc une condition d'objectivité pour qu'un défaut soit considéré comme tel.

PAS DE GARANTIE SANS DÉFAUT

Impossible de parler défaut sans parler garantie. En effet, qu'il s'agisse de celle prévue par le Code des obligations – la garantie dite légale – ou de clauses spécifiques insérées dans le contrat de vente – la garantie dite conventionnelle – le prérequis est, dans les deux cas, l'existence d'un défaut. Cependant, la garantie conventionnelle offre de plus larges possibilités et permet, pourquoi pas, de couvrir des «défauts» qui ne seraient pas considérés comme tels par la loi. Cette liberté contractuelle explique pourquoi les grandes enseignes élargissent leur garantie au droit de retour d'un achat dans un délai spécifique, sans qu'il ne présente forcément un défaut (le fameux «satisfait ou remboursé»).

A l'opposé, certains commerces en profitent pour réduire la por-



tée de leur garantie en limitant le genre de défaut donnant droit à un remboursement. On pense tout de suite aux appareils électroniques dont les pannes sont souvent trop vite exclues de la garantie lorsqu'elles sont dues à une mauvaise manipulation ou à des causes dites externes.

LES GOÛTS ET LES COULEURS

On le voit, la notion de défaut laisse la part belle aux interprétations les plus variées, d'où la nécessité de coller autant que faire se peut à des éléments objectifs. Dans le cas d'un produit alimentaire, par exemple, jugé «mauvais» par le client, il est souvent malaisé de distinguer si l'aliment présente objectivement un défaut de composition ou s'il s'agit d'une simple question de goût. Les critères gustatifs étant, par essence, très subjectifs, un produit ne sera généralement considéré comme défectueux au sens juridique du

terme que s'il s'avère impropre à la consommation.

Comment trancher, alors? Faire appel à un expert? Une démarche potentiellement coûteuse et vite disproportionnée, en tout cas lorsque l'objet du litige ne

dépasse pas le millier de francs. Finalement, la meilleure façon de se prémunir contre les mauvaises surprises est peut-être d'acheter «malin», en bonne application de l'adage «le bon marché est toujours trop cher».

Eclairage

Garantie conventionnelle ou légale?

En droit suisse, un commerçant est libre fixer ses propres conditions générales de garantie. C'est ce qu'on appelle la «garantie conventionnelle» – celle des conditions générales (CGV) du vendeur ou du magasin, le plus souvent. En l'absence de conditions de garantie, c'est le Code des obligations qui s'applique par défaut. On parle alors de «garantie légale», celle des articles 205 et 206 CO, qui donnent le choix à l'acheteur entre l'annulation de la vente contre le remboursement du prix d'achat ou l'échange avec un article du même modèle. Rappelons que, si le contenu de la garantie peut être modulé, sa durée, en revanche, ne peut être inférieure à deux ans.

Vol annulé. Retard indéterminé. Bagage perdu. Surbooking.
Faites valoir vos droits grâce à notre outil en ligne.

PILOTEZ VOTRE PLAINE!

bonasavoir.ch/litige-aerien

Un outil créé par

BON À SAVOIR



Les safes toujours plus chers

BANQUES Plus sûre et plus flexible que l'ouverture d'un compte épargne, la location d'un safe est une option de plus en plus coûteuse. *Sou'al Hemma / bbs*

Les taux d'intérêt des comptes d'épargne se réduisent comme peau de chagrin (*lire «0,00% chez UBS, à peine plus ailleurs», sur bonasavoir.ch*). Certaines banques appliquent même des intérêts négatifs. Les clients de PostFinance qui ont plus de 500 000 fr. subissent, par exemple, un taux négatif de 1% sur l'excédent. Dès le mois de novembre, UBS Suisse ponctionnera pour sa part 0,75% sur les liquidités de plus de 2 millions de fr. Quant à la Banque Alternative Suisse, elle perçoit 0,75% sur les soldes de plus de 50 000 fr.

DES PRIX QUI RESTENT ATTRACTIFS
Dans un tel contexte, certains préfèrent déposer leurs liquidités et d'autres biens précieux dans le coffre-fort d'un établissement bancaire. Une solution qui n'entraîne pas de coûts de gestion ou de frais de clôture, mais qui im-

plique une location. Location dont les tarifs ne cessent de grimper dans l'immense majorité des établissements. C'est ce que montre l'évolution des prix depuis notre relevé de 2011 (*lire «Safe qui peut!» sur bonasavoir.ch*), en prenant pour exemples la BCGE (+25%), la BCJ (+25,7%) ou la BCN (+48,1%).

En comparant les tarifs actuels, on note de grandes disparités entre les douze banques de notre comparatif (*voir tableau*). Un simple calcul montre que la BCF est la moins chère avec un prix de 6.16 fr. par dm³ de stockage, devant la Banque Migros (8.60 fr./dm³) et la BCJ (8.89 fr./dm³). A l'opposé, d'autres facturent leur safe au prix fort comme Credit Suisse (30.71 fr./dm³), la BCN (21.59 fr./dm³), UBS (20.38 fr./dm³) et la Banque Cler (20 fr./dm³).

UNE FACILITÉ D'ACCÈS

L'intérêt d'un coffre-fort réside notamment dans la facilité à la-

quelle on peut y accéder. Il suffit, en principe, de se présenter pendant les heures d'ouverture, muni de sa carte d'identité ainsi que de la clé ou de la carte à puce liée au safe. En cas de perte du sésame, la serrure est remplacée, contre des frais plus ou moins élevés selon les établissements.

Quant à la responsabilité, rappelons qu'elle revient au client. Celle de la banque n'est engagée que si elle est reconnue coupable de négligence grave pour ne pas avoir suffisamment surveillé, sécurisé et verrouillé les coffres. Mieux vaut donc assurer ses biens contre le vol, l'incendie ou encore les dégâts d'eau.

Eclairage

Echapper à la faillite, pas au fisc

En cas d'insolvabilité de la banque, l'argent déposé dans un coffre-fort reste à l'entière disposition du client. Celui-ci peut le récupérer à tout moment. A l'inverse, les comptes bancaires ne bénéficient que d'une protection — en cas de procédure de faillite — jusqu'à concurrence de 100 000 fr. par client et par banque.

Relevons encore que le secret bancaire existe toujours pour les locataires d'un safe. Les établissements n'en connaissent ainsi pas le contenu. Ce dernier doit, en revanche, être déclaré, sans quoi il est possible d'être reconnu coupable d'évasion fiscale, avec toutes les sanctions que cela peut impliquer.



Comparatif réalisé en partenariat avec K-Geld.

Coût de la location d'un safe

PLUS PETIT COFFRE					
BANQUES	PRIX PAR ANNÉE ¹	VOLUME (LITRE OU DM ³)	PRIX PAR LITRE (OU DM ³)	DURÉE DE LOCATION MINIMALE	OUVERTURE D'UN COMPTE NÉCESSAIRE?
Banque Cantonale de Berne	75 fr.	5,4 dm ³	13.89 fr.	12 mois	Oui, compte d'épargne 4 fr./an
Banque Cantonale de Fribourg	61 fr. ²	9,9 dm ³	6.16 fr.	Aucune	Oui, mais compte d'épargne gratuit
Banque Cantonale de Genève	135 fr.	11,50 dm ³	11.74 fr.	12 mois	Oui, mais compte d'épargne gratuit
Banque Cantonale du Jura	80 fr.	9 dm ³	8.89 fr.	Aucune	Oui, mais compte revenu avec e-banking gratuit
Banque Cantonale neuchâteloise	95 fr.	4,41 dm ³	21.59 fr.	Jusqu'à la fin de l'année en cours, puis renouvellement tacite d'année en année	Oui, mais compte d'épargne gratuit
Banque Cantonale du Valais	90 fr.	6,45 dm ³	13.95 fr.	Aucune	Oui, compte privé 4 fr. max./mois
Banque Cantonale vaudoise	110 fr.	10 dm ³	11 fr.	12 mois	Oui, mais compte d'épargne gratuit
Banque Cler	100 fr.	5 dm ³	20 fr.	12 mois	Oui, mais compte d'épargne gratuit
Credit Suisse	215 fr.	7 dm ³	30.71 fr.	Première fois, jusqu'à la fin de l'année civile en cours. Pour ouverture en cours d'année, facturation par trimestre.	Oui, mais compte d'épargne gratuit
Banque Migros	86 fr.	10 dm ³	8.60 fr.	Aucune	Oui, compte privé, 36 fr./an ³
Raiffeisen	107 fr. ⁴	10 dm ³	10.70 fr.	12 mois	Oui, mais possible sans frais
UBS	108 fr.	5,3 dm ³	20.38 fr.	Aucune	Oui, mais compte d'épargne gratuit

Classement par ordre alphabétique. ¹ En francs, 7,7% TVA incl., prix dans la filiale citée. ² Tarif au siège de Fribourg. ³ Gratuit dès 7500 francs de solde ⁴ Ecart possible selon la filiale.

Duo choc et chic

DÉGUSTATION En binôme ou associés à d'autres cépages, le gamaret et le garanoir produisent des assemblages de belle facture. Le vin le plus cher, de culture biologique, a survolé les débats.

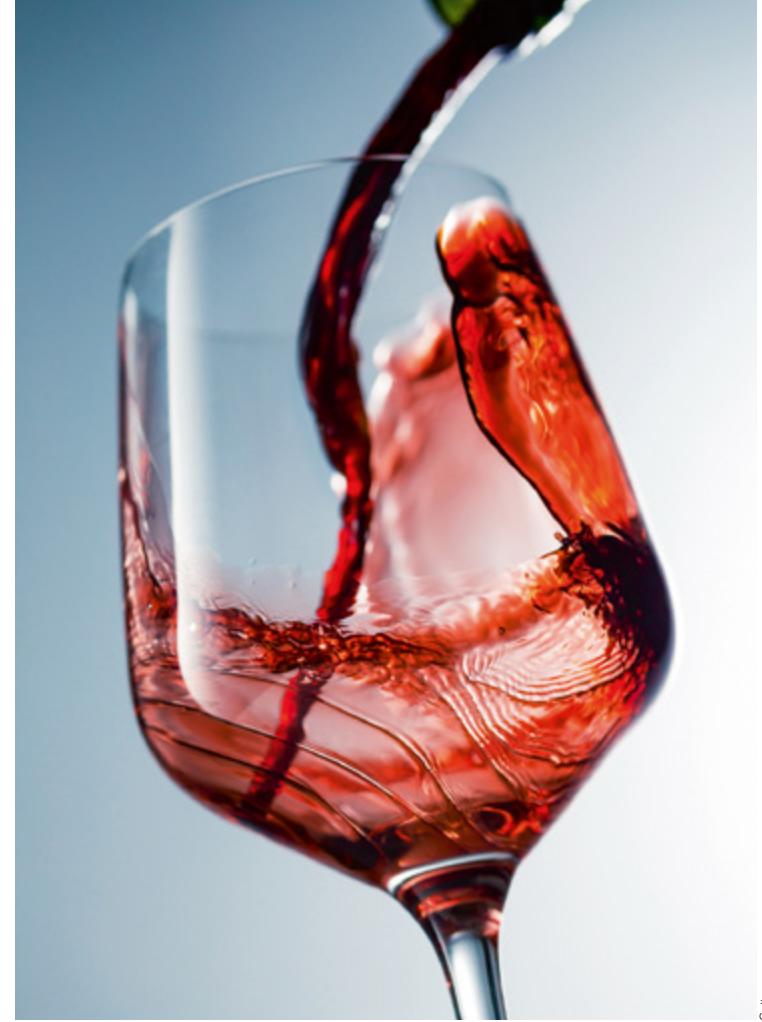
Yves-Noël Grin

Souvent séduisants, rarement décevants. L'aphorisme est tout trouvé pour résumer une dégustation qui a emballé l'ensemble du jury. Jamais, les notes n'ont été aussi élevées avec pas moins de sept vins totalisant 14.5 points ou plus! Et même les rouges relégués au

bas du classement ont sauvé la mise avec une note jamais inférieure à 12.5.

SAVOIR-FAIRE À L'HONNEUR

Les pisse-vinaigres attribueront cet excellent résultat d'ensemble à l'humeur du jury ou au millésime. Sur ce dernier point, il est



Geoffrey M. Smith

***** Zoom *****

Frères complices

Le gamaret et le garanoir sont deux frères nés en 1970. Ils sont issus d'un croisement de gamay et de reichensteiner réalisé au Centre de recherche d'Agroscope à Pully. Tous deux ont été homologués en 1990, alors que leur autre frère, le mara, a attendu 2009 pour être commercialisé. Souvent utilisés en assemblage, le gamaret et le garanoir donnent également de très beaux résultats lorsqu'ils sont vinifiés en monocépage. Le premier est plus concentré et tannique avec des arômes d'épices, alors que le second se veut plus souple et plus fruité.

Les deux compères ont connu une évolution fulgurante en Suisse depuis leur lancement. Dans les vignobles genevois et vaudois, ils représentent, à eux deux, plus de 20% de l'encépagement de raisin rouge. Deux fois plus planté que le garanoir, le gamaret pointe d'ailleurs à la 4^e place des cépages rouges en Suisse... juste devant son petit frère. Ils restent néanmoins loin derrière le trio de tête composé du pinot noir, du gamay et du merlot.

***** 12 assemblages suisses – avec gamaret et garanoir – de super

20 = Parfait
De 18 à 19.9 = Excellent
De 16 à 17.9 = Très bon
De 14 à 15.9 = Bon
De 11 à 13.9 = Satisfaisant
De 10 à 10.9 = Insatisfaisant
Pas de note au-dessous de 10.



	COHÉSION BIO	CHÂTEAU DE ST-SAPHORIN-SUR MORGES	LE PROTAGONISTE	L'AS DE CŒUR
Millésime	2018	2018	2018	2018
Origine	La Côte AOC	La Côte AOC	La Côte AOC	Vaud AOC
Producteur	Yvan Parmelin, Bursins	Propriété de Mestral, St-Saphorin-sur-Morges	Domaine de la Ville, Morges	Cave de Jolimont, Mont-sur-Rolle
Assemblage	Pinot noir, gamaret, garanoir, dornfelder	Pinot noir, gamaret, garanoir, gamay	Gamay, gamaret, garanoir	Gamaret, garanoir, pinot noir
Taux d'alcool	13,8%	13,5%	14%	13,5%
Acheté chez	Manor	Aligro	Manor	Coop
Prix	19.90 fr.	9.90 fr.	14.90 fr.	12.95 fr.
Points forts	Bouche intense; cerise, mûre, épices; souple et complexe	Attaque franche; réglisse, fruits rouges; frais et fruité	Nez expressif; cerise noire, myrtille; persistant et équilibré	Attaque souple; mûre, notes poivrées; ample et aromatique
Points faibles	—	Pointe d'amertume finale	Un peu alcoolé	Pointe d'astringence finale; légèrement asséchant
NOTE SUR 20	16.3	15.5	15.1	14.9

vrai que la récolte de 2018 a été remarquable sur un plan aussi bien qualitatif que quantitatif. Le classement montre d'ailleurs que les trois crus de 2017 n'ont pas réussi à régater avec les meilleurs. Mais c'est dans le savoir-faire élevé des viticulteurs suisses qu'il faut surtout aller chercher les raisons de ce succès global.

Les assemblages retenus pour notre dégustation à l'aveugle ont, comme point commun, la présence de gamaret et de garanoir (*lire encadré*). La grande majorité des bouteilles trouvées dans les grandes surfaces associent ces deux cépages avec deux autres classiques: le gamay et/ou le pinot noir. Un seul vin se distingue par la présence audacieuse de dornfelder: le vainqueur.

Et quel vainqueur! Seul rouge bio du lot, le Cohésion, produit par Yvan Parmelin, à Bursins (VD), a fait l'unanimité du jury. A la fois fruité,

complexe et rond, il a été gratifié d'une note finale qui en dit long sur ses qualités (16.3). «C'est un assemblage très bien fait, avec une belle concentration, de l'ampleur et de l'intensité. Un vrai vin de plaisir avec une rondeur très appréciable», approuve Claudio De Giorgi.

DE LA QUALITÉ À PRIX D'AMI

Son dauphin, le Château de St-Saphorin-sur-Morges, n'est certes pas aussi flamboyant, mais son rapport qualité-prix (9.90 fr.) est irréprochable. Comme le vainqueur, c'est un assemblage qui a la particularité d'être dominé par le pinot noir. «Le nez est très élégant, avec de belles notes fruitées et légèrement épicées. C'est un vin équilibré dont l'acidité bien dosée apporte de la fraîcheur», note Claire Mallet.

Seule bouteille auréolée du label de qualité Terravin, le Protagoniste, du Domaine de la Ville de Morges, se hisse sur la troisième

Le jury



Claire Mallet
Propriétaire
du Wine
Trotter
à Genève



Richard Pfister
Ingénieur
œnologue
à Semsales
(FR)



**Claudio
De Giorgi**
Sommelier-
conseil
Gstaad



Priska Cédileau
Maître
d'enseignement
senior à l'Ecole
hôtelière
de Lausanne

marche du podium. Très expressif, avec un boisé bien intégré, l'assemblage a plu pour son intensité aromatique et sa longueur en bouche. Ses tanins plus fermes et

sa concentration élevée en alcool ont, en revanche divisé le jury. Idem pour le populaire As de Cœur qui doit se contenter de la médaille en chocolat.

Marchés à moins de 20 fr.



GAMARET GARANOIR	ST-SAPHORIN	GAMARET-GARANOIR	CHÂTEAU DE LULLY	DOLCE VITA	PEISSY SÉLECTION	GAMARET GARANOIR	CHÂTEAU D'ALLAMAN
2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017
Vaud AOC	Lavaux AOC	Vin de pays	La Côte AOC	Vin de pays	Genève AOC	Bonvillars AOC	La Côte AOC
Cave de La Côte, Morges	Léderrey, Grandvaux	J & M Dizerens, Lutry	Bolle & Cie, Morges	Cave de Jolimont, Mont-sur-Rolle	Cave de La Côte, Morges	Cave des viticulteurs, Bonvillars	Cave de Jolimont, Mont-sur-Rolle
Gamaret, garanoir	Pinot noir, gamaret, garanoir	Gamaret, garanoir	Gamay, gamaret, garanoir	Gamay, gamaret, garanoir	Gamay, pinot noir, gamaret, garanoir	Gamaret, garanoir	Pinot noir, gamay, gamaret, garanoir
13,9%	13%	13,2%	13%	13%	13%	14,1%	13%
Denner	Lidl	Coop	Aligro	Coop	Aligro	Coop	Coop
9.95 fr.	11.99 fr.	13.95 fr.	8.90 fr.	9.95 fr.	9.20 fr.	14.50 fr.	14.95 fr.
Bouche ample; cassie, notes végétales; puissant et généreux	Nez charmeur; fruits noirs, épices; rond et souple	Attaque franche; fruits rouges bien mûrs, prune; souple et fruité	Nez intense; cerise, notes de cuir; frais et tonique	Bouche fruitée; cerise noire; notes fumées; rond et discret	Attaque vive; griotte, touches épicées; frais et fruité	Bouche ample; fruits noirs; cacao; puissant	Nez discret; groseille, cerise; léger
Finale un peu chaude avec une légère amertume	Court en bouche; notes de réduction	Pointe d'acidité; court en bouche	Notes animales peu harmonieuses	Sucrosité un brin élevée; notes boisées	Pointe d'acidité; manque de volume	Alcool trop marqué; finale asséchante	Pointe d'acidité; manque de corps
14.5	14.5	14.5	14.4	14.3	13.9	12.6	12.5

CONTRÔLER LE CHAUFFAGE AU SOL POUR ÉVITER DES SOUCIS.

Il est vivement conseillé de procéder à une analyse préventive de l'état du système de chauffage au sol après 30 ans de fonctionnement. Le HAT-System, que nous utilisons depuis pas moins de 20 ans, est LA solution durable et éprouvée pour ce faire.

Les systèmes de chauffage au sol ne sont pas éternels.

Les systèmes de chauffage au sol sont très populaires chez nous parce qu'ils procurent un niveau de confort élevé. Mais ils ne sont pas éternels. Certaines parties de la maison ne sont plus aussi bien chauffées qu'elles l'étaient auparavant et il devient de plus en plus difficile de réguler la température de certaines pièces comme on le souhaiterait. Alors, il est temps de procéder à une analyse

approfondie. Après 30 ans, il est possible que les conduites de votre système de chauffage au sol présentent des signes évidents de vieillissement. Les conduites d'eau posées dans le sol sont en effet soumises à des influences extérieures. La diffusion d'oxygène et les variations de la température mettent le matériau dans lequel les conduites sont fabriquées à rude épreuve. Elles se fragilisent et s'envasent, les deux causes principales de la perte d'efficacité des systèmes de chauffage au sol. Si vous ne réagissez pas, il y a un réel risque d'effondrement de l'ensemble du système. Ces problèmes touchent plus particulièrement les systèmes installés entre 1970 et 1990, car, à l'époque, les conduites étaient généralement fabriquées en matière plastique. Les conduites de chauffage au sol plus récentes, en revanche, possèdent un noyau en aluminium qui empêche pratiquement toute pénétration d'oxygène.



Le HAT-System est utilisé depuis 1999.

intérieure des conduites avec pose d'un revêtement intérieur à l'aide d'un système appelé HAT-System. Ce procédé original de Naef GROUP offre aux anciens systèmes de chauffage au sol une protection durable sans gros travaux. Il est également de plus en plus souvent possible de se contenter de simples rinçages et nettoyages. Mais il faut savoir que cela ne résout pas tous les problèmes, surtout ceux inhérents aux vieilles conduites en plastique. Dans le meilleur des cas, on ralentit la progression de l'envasement. Le véritable problème, la fragilisation du matériau des conduites, n'est pas éliminé durablement.

ANALYSE DE L'ÉTAT

Réserver une analyse préventive.

Un spécialiste de Naef GROUP, HAT-Tech AG, effectuera l'analyse de l'état chez vous pour seulement **CHF 390.--**. L'analyse comprend un relevé de l'état selon les directives d'application et des conseils sur les éventuelles mesures à prendre.

Oui, une analyse de l'état m'intéresse.

Nom

Prénom

Rue

NPA/lieu

Année de construction du bien

Téléphone

E-mail

Date

Signature

Bon à Savoir, 11 /2019

Veuillez renvoyer le talon-réponse à notre succursale à Aigle.

Naef GROUP, HAT-Tech AG
Route des Marais 17, 1860 Aigle VD
E-mail: info@naef-group.ch
Tél.: 024 466 15 90
www.chauffageausol.ch

Froid aux pieds? Que faire?

Si vous êtes confronté aux premiers symptômes du problème, consultez sans tarder un spécialiste. Ce dernier devra d'abord inspecter votre système dans les moindres détails. Il est impératif d'en étudier l'ensemble des composants et d'interpréter les résultats sur la base de valeurs indicatives normalisées de la SICC. Ce n'est qu'après une analyse complète que vous saurez dans quel état votre système de chauffage au sol est réellement. Une telle analyse peut déjà être effectuée pour quelques centaines de francs.

Comment puis-je résoudre les problèmes?

Auparavant, il n'y avait qu'une seule solution pour les systèmes de chauffage au sol en mauvais état: le remplacement intégral. Depuis 1999, il y a cependant sur le marché une alternative moins radicale, mais néanmoins durable: la rénovation

Rénover avec l'original.

Le HAT-System, en revanche, permet de rénover un système de chauffage au sol de manière durable. Il est beaucoup plus complexe à mettre en œuvre que le simple nettoyage. La pose d'un revêtement intérieur résistant à la diffusion selon la norme DIN 4726 créée, à l'intérieur de l'ancienne conduite, une couche protectrice qui arrête le processus de vieillissement. Le HAT-System est le seul procédé de rénovation interne de conduites qui rend les systèmes de chauffage au sol de la première génération étanches à la diffusion selon la norme DIN 4726. Si vous souhaitez prolonger durablement la vie de votre système de chauffage au sol tout en bénéficiant d'une garantie de dix ans, contactez-nous. Nous recommandons toujours notre analyse complète de l'état dans un premier temps.

Swica reste au top

CAISSES MALADIE

Pour la troisième année de suite, Swica affiche la plus grande part de clients très satisfaits. Visana remonte au classement. En queue de peloton, on retrouve une nouvelle fois Groupe Mutuel et Assura. *Sandra Porchet*

Etes-vous content de votre caisse maladie? Si vous êtes chez Assura, la réponse risque bien d'être négative. Pour la dixième fois, *Bon à Savoir* a réalisé un sondage sur toute la Suisse. Et, pour la dixième fois, Assura termine dernière des neuf plus grandes institutions, avec seulement 39,2% d'assurés qui se disent «très satisfaits».

Le plus gros problème vient des soins que l'assureur refuse de payer, à l'image de ce couple qui a dû batailler, afin de se faire rembourser l'accouchement de son enfant

mort-né (*lire «Quand la perte d'un enfant ne suscite aucune empathie» sur [bonasavoir.ch](#)*). Les sondés critiquent aussi une masse de paperasse et la lenteur des remboursements. Assura explique que, contrairement à d'autres caisses, elle pratique le tiers garant.

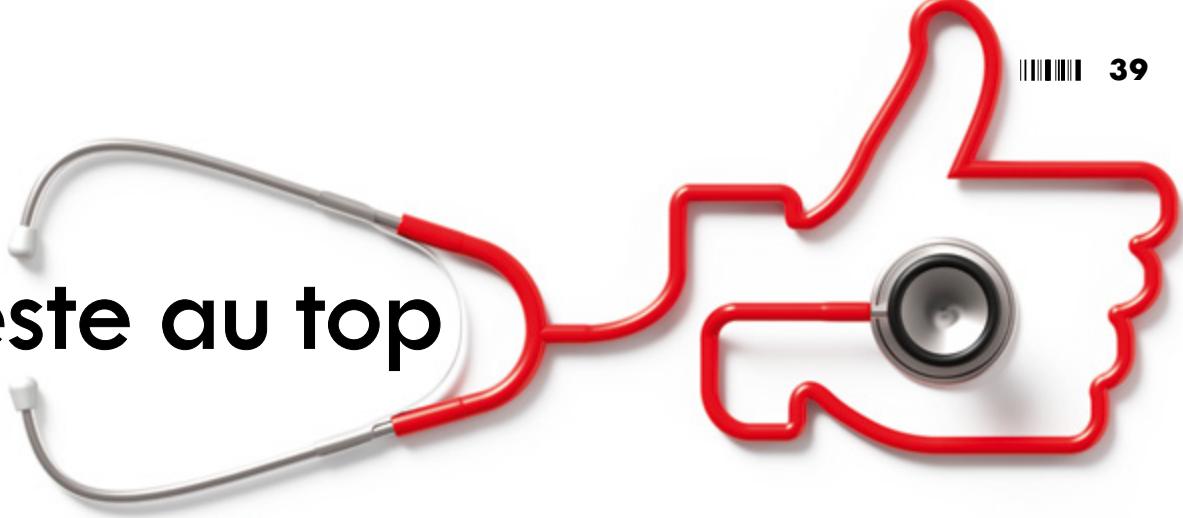
Une insatisfaction qui n'empêche pas l'entité établie à Pully (VD) et connue pour ses primes basses, de continuer à attirer les clients pour la couverture de base. Alors qu'elle comptait 474 000 assurés en 2009, elle dépasse le million depuis 2019. Cela montre à quel point le niveau des primes pèse davantage que la qualité des services dans le choix des citoyens.

Abonné à l'avant-dernier rang du classement, Groupe Mutuel affiche un taux de satisfaction stable à 49,1%. Comme chez Assura, les clients se plaignent de prestations impayées. Groupe Mutuel

affirme prendre les résultats «très au sérieux» et veut «améliorer le service». Une promesse que l'assureur basé à Martigny (VS) avait déjà faite l'an dernier!

En tête du classement, on trouve, pour la cinquième fois en

six ans, Swica avec 73,8% de clients très satisfaits. Suit de près Visana, qui fait une belle remontée au classement grâce à 72% de haute satisfaction. En revanche, CPT dégringole en perdant presque 10 points.



Zoom

Plus de frais pour les assurés

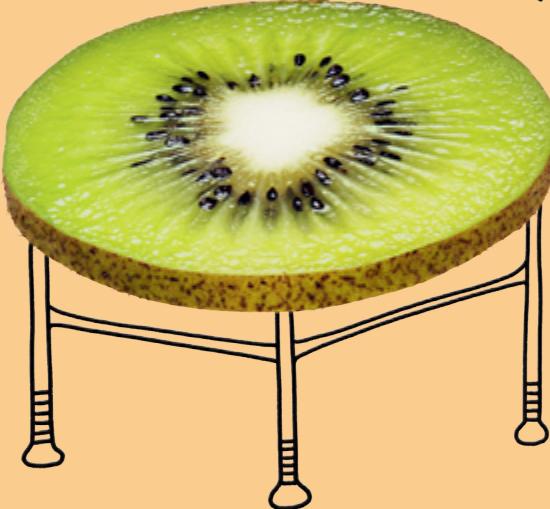
Depuis le premier sondage réalisé en 2009, jamais aussi peu d'assurés n'ont eu recours à leur assurance maladie. Alors qu'ils étaient encore 62% à avoir reçu des prestations en 2016, cette part est tombée à 57%, en 2019. Ce sont certes les 15 à 29 ans qui enregistrent le plus grand recul. Mais même les seniors entre 60 et 79 ans ont moins sollicité leur caisse maladie. L'une des explications? En raison de la hausse des primes, les Suisses sont toujours plus nombreux à opter pour une franchise élevée et, par conséquent, paient davantage de frais de leur poche. En 2018, seuls 16% des assurés ont choisi la franchise la plus basse de 300 fr. avec libre choix du médecin.

Enquête de satisfaction

Exemple de lecture: en 2019, 73,8% des assurés de Swica se sont dit «très satisfaits» de leur caisse, contre 71% en 2018 et 62% en 2009.

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2010	2009
swica	73,8%	71%	77%	69%	74%	78%	71%	67%	70%	62%
visana	72%	57%	63%	59%	68%	69%	64%	66%	60%	72%
sanitas	68,1%	64%	75%	75%	70%	72%	66%	64%	64%	70%
helsana	63,5%	62%	63%	64%	64%	66%	63%	54%	52%	60%
css	63,2%	62%	64%	65%	57%	65%	70%	61%	67%	58%
concordia	61,9%	61%	66%	65%	68%	67%	73%	64%	64%	59%
kpt:	57,7%	66%	64%	55%	63%	69%	73%	68%	71%	69%
groupe mutual	49,1%	48%	42%	43%	46%	50%	50%	42%	51%	47%
assura	39,2%	40%	39%	33%	41%	41%	44%	35%	34%	38%

A notre demande, ce sondage a été mené par l'Institut Link, à Lucerne. Entre le 29 juillet et le 30 août 2019, 2327 personnes âgées de 15 à 79 ans, domiciliées aussi bien en Suisse romande qu'en Suisse alémanique, ont été interrogées par téléphone. La sélection de cet échantillon, représentatif de la population, a été faite selon l'âge, le sexe, le domicile et la taille du ménage.



Chaque jour du pain frais du four jusqu'à la fermeture, des fruits et des légumes frais, des fromages de choix - l'élargissement de l'assortiment des produits frais est une raison de plus pour acheter dans nos succursales modernisées.

DENNER
apporte de la fraîcheur
à votre humeur.

Maintenant, encore plus de fraîcheur au quotidien.



Équilibre sur la corde raide

ÉTENDOIRS Tous les modèles ne sont pas très stables, selon le test que nous avons réalisé. Certains ont même tendance à rouiller et à arborer des bords tranchants. *Julia Wyss / ab*

Les étendoirs ont l'avantage d'être bon marché et écologiques, contrairement aux séche-linges énergivores. Dans un endroit bien aéré, le linge sèche généralement en un jour. Nous avons comparé douze modèles populaires, dont les prix se situent entre 10 fr. et 89 fr. Un laboratoire a évalué la stabilité, la robustesse et le confort d'utilisation (*lire «Les critères du test»*). Tous sont équipés d'ailes rabat-

tables ou sont extensibles, offrant suffisamment d'espace pour faire sécher toute une lessive grâce à une longueur d'étendage variant entre 16 et 20 mètres.

RISQUE DE SE RENVERSER
Les résultats finaux sont, dans l'ensemble, positifs: quatre modèles, qui figurent parmi les plus chers du panel, récoltent la mention «très bon». Cinq étendoirs ont été jugés

Etendoirs à linge

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



MARQUE	BRABANTIA	LEIFHEIT	ARTWEGER
Désignation	Séchoir à linge	Pegasus 180 Classic	Séchoir à linge Superdry Maxi
Acheté chez	Manor ²	galaxus.ch ^{3, 4, 5}	bauhaus.ch
Prix payé	79.90 fr.	46.40 fr.	49 fr.
1. Stabilité	50%¹	5.4	5.2
2. Matériaux	25%¹	5.9	6.0
3. Maniement	25%¹	5.6	5.4
Note finale	5.7	5.6	5.5
Appréciation	Très bon	Très bon	Très bon

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale. ² Égalem



soulever le cadre, puis laisser les ailes se déployer avec précaution. Le mécanisme fonctionne généralement très bien. A l'exception du Metaltex dont les pieds en plastique se bloquent parfois lors de l'ouverture.

PROTECTION

CONTRE LA ROUILLE

Autre bon point à relever: le risque minime de se faire mal en manipulant les étendoirs. Attention toutefois au Metaltex: un doigt peut facilement se coincer entre les deux pieds d'appui, instables, lors du montage ou du pliage. Interrogé sur la qualité médiocre de son produit, la marque répond que sa fabrication est automatisée, que les vis sont ajustées sur mesure et que les bords et les barres sont arrondis par une machine.

Jumbo et Hagro soulignent, pour leur part, que leurs propres tests ont confirmé une très bonne protection contre la rouille. Les rivets et les charnières en acier qui rouillent rapidement seront toutefois remplacés par des pièces de meilleure qualité. Enfin, Migros signale que des contrôles internes ont montré que son étendoir avait des arêtes saillantes aux embouts. Ceux-ci seront mieux poncés lors des prochaines livraisons, promet le géant orange.

 **BONUS WEB** Retrouvez les astuces pour faire sécher son linge sur bonasavoir.ch

En détail

Les critères du test

Le Laboratoire PZT de Wilhelmshaven (D) a testé douze séchoirs à linge selon les critères suivants.

1. Stabilité Les tiges verticales et horizontales sont-elles stables? Quel poids supportent-elles?

2. Matériaux Les modèles sont-ils résistants aux rayures et à la rouille? Ont-ils des arêtes tranchantes ou des vis saillantes?

3. Maniement Deux experts ont évalué la praticité des étendoirs. Peut-on les ouvrir et les fermer facilement? Risque-t-on de se pincer les doigts? Le linge est-il facile à répartir? Est-il possible d'étendre de grands textiles? Peut-on plier les séchoirs afin de gagner de la place?

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

«bon», alors que seulement trois n'obtiennent que l'appréciation «satisfaisant».

Principale exigence: un produit de qualité doit rester stable, surtout lorsqu'il est chargé. Tous les articles que nous avons examinés ont supporté sans problème un poids de 10 kilos. Le vainqueur du test, fabriqué par Brabantia, est très résistant sur ce point. Le Stewi *Libelle* et le Leifheit *Pegasus 180 Classic*, qui sont presque deux fois moins cher, convainquent aussi par leur stabilité. Trois ont, en revanche, tendance à se renverser trop facilement: le Gimi ainsi que les Mood et Hagro de conception presque identique.

SUS AUX RAYURES!

La qualité des matériaux doit également être prise en compte. Les modèles de Brabantia, Artweger, Leifheit, Stewi et Vileda sortent du lot pour leurs finitions. Leur conception les rend extrêmement résistants aux rayures et à la rouille. En queue de classement, les Metaltex, Mood et Hagro ont été pointés du doigt en raison de traces de rouille, d'arêtes vives et/ou de bords tranchants aux extrémités des pieds. La qualité de fabrication du Metaltex laisse particulièrement à désirer.

Les concurrents se différencient aussi par leur système d'ouverture. En général, il faut d'abord

STEWI	GIMI	VILEDA	IKEA	MIGROS	GIMI	METALTEX	MOOD	HAGRO
Libelle	Etendoir Albatross	Viva Dry Balance sèche-linge	Mulig Séchoir	Etendoir à linge pliant 18 m	Séchoir à linge 18 m	Séchoir à rabats	Basy	Milano 180
Obi ^{2,5,6} 89 fr.	Coop Brico+Loisirs 39.95 fr.	nettoshop.ch ³ 59.90 fr.	Ikea 19.95 fr.	Migros 21.50 fr.	Hornbach ⁴ 9.90 fr.	Landi 17.50 fr.	Jumbo 19.95 fr.	Manor 21.90 fr.
5.4	5.3	5.2	4.9	5.0	4.7	5.3	4.9	4.6
5.9	5.4	5.9	5.7	4.7	4.7	3.2	4.2	4.4
5.3	5.4	5.3	5.1	5.0	5.0	4.8	4.9	5.0
5.5	5.4	5.4	5.2	4.9	4.8	4.7	4.7	4.7
Très bon	Bon	Bon	Bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant

FUST

Et ça fonctionne.

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



**PAYEZ
AVEC DES
SUPERPOINTS**

Valable jusqu'au
3.11.19

Appareils électroménagers et multimedia

Avec la simple formule de conversion
100 superpoints = 1 franc

vous pouvez payer avec vos superpoints à toutes les caisses des 150 succursales Fust dans toute la Suisse.

39.-
Garantie prix bas



REMINGTON MB4125
Rasoir pour la barbe
• 11 longueurs de coupe (0.4 – 18 mm)
• Jusqu'à 40 min d'autonomie No art. 106412

359.-
Garantie prix bas



PHILIPS Lumea BRI950/00
Epilation IPL
• 5 niveaux d'intensité différents • Uniques, embouts préformés pour chaque partie du corps No art. 345751

29.90*
au lieu de 34.90
-5.-
*Sans carte-épargne
Fust Fr. 34.90



Panini
• Toasts, panini, sandwiches chauds en seul. 4–6 minutes
• Pour des plaisirs épicés et doux • Beau design de gril
• Compact et facile à ranger No art. 250798

279.90
Garantie prix bas



Table Grill 5 in 1
Gril de table
• Gril multifonctions pour raclettes, gril de table, mini-wok, crêpes ou mini-pizzas • Zone froide pour casseroles chaudes lors des pauses-repas No art. 660240

MA SANTÉ

VOTRE SANTÉ EST NOTRE PRIORITÉ!

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



ABONNEMENT à Ma Santé

Je m'abonne pour:

1 an (6 parutions): **36 fr.**

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

JE M'ABONNE

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

Mon adresse

Nom	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
Rue/N°	<input type="text"/>
Code postal/Ville	<input type="text"/>
N° de téléphone	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Date	<input type="text"/>
Signature	<input type="text"/>

11/19

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

PNEUS D'HIVER

L'incontournable test du TCS a passé à la moulinette pas moins de 31 pneus d'hiver dans deux dimensions. Dans la taille 205/65 R16, dotée d'un indice de charge élevé (105 ou 107) – qui s'adresse aux vans et aux fourgonnettes –, les résultats sont médiocres: aucune des quinze gommes n'a obtenu la mention «très recommandé», alors que quatre produits ont carrément été jugés «non recommandé!» Les trois meilleurs sont les *Continental VanContactWinter*, les *Pirelli Carrier Winter* et les *Michelin Agilis Alpin* avec l'appréciation «recommandé». Dans la monte 185/65 R15 destinée à des citadines ou des compactes, trois pneus ont dominé les débats en décrochant l'appréciation «très recommandé» (*lire top 3 ci-contre*). Ils se sont distingués de leurs poursuivants grâce à leur bonne adhérence sur les chaussées aussi bien sèches, mouillées qu'enneigées.

Touring (10/19), tcs.ch

BIÈRES SANS ALCOOL

Constraint ou simplement décidé à rester sobre jusqu'au bout des ongles? Ces mousses sans alcool tentent précisément d'apporter le goût de la bière, sans l'ivresse. L'émission allemande *Kassensturz* (SRF1) a soumis à un jury de dégustation douze bières sans alcool vendues dans le commerce. Les spécialistes ont notamment évalué la saveur, les arômes, l'équilibre, l'arrière-goût ainsi que le plaisir qu'elles procuraient. Si aucun des douze breuvages n'a décroché la mention suprême «très bon», six ont, malgré tout, été jugés «bon» dont trois produits suisses: la *Schützengarten*, la *Farmer* et la *Feldschlösschen*. Mais ce sont bien les mousses sans alcool d'origine allemande qui ont dominé les débats en s'adjugeant les deux premières places (*voir top 3 ci-contre*). yng

Kassensturz (SRF1) émission du 10.9.2019

SACS DE COUCHAGE

Un bon duvet doit être chaud sans faire transpirer, résistant sur la durée et assez grand pour qu'on puisse remuer les orteils. Sur la quinzaine de modèles en plumes ou synthétiques examinés par le magazine spécialisé *Outdoor Magazin*, trois ressortent du lot. Coûteux mais ingénieux, le *Carinthia TSS* comprend une enveloppe extérieure qui suffira en été et d'une couche intérieure douillette pour la saison froide. En combinant les deux, on fera de beaux rêves jusqu'à -17°C grâce à la qualité des fibres. Deux sacs de couchage offrent un excellent rapport qualité-prix: le duvet de canard léger et chaud du *Valandré Swing 500 Neo*, et le *Marmot Trestles Elite Eco 20*, entièrement fabriqué à partir de polyester recyclé (*lire top 3 ci-contre*).

Outdoor Magazin (10/19), outdoor-magazin.com

POÊLES À PELLETS

Gros progrès du côté des flambées de salon: les poêles à granulés de bois sont devenus sûrs et performants, relève le mensuel français *Que Choisir* qui en a comparé vingt et un. Les modèles Freepoint *Verve Airtight* et Ravelli *Dual 9* décrochent tous les deux la note «très bon» avec un rendement dépassant 90% contre 15% pour celui d'une cheminée ouverte. Ils sont talonnés par Nordica Extraflame *Viviana Evo* (*voir top 3*). Les émissions de gaz carbonique (CO), de composés organiques gazeux (OGC) et les poussières sont réduites, le chargement des granulés et le nettoyage du bac à cendres aisés. Ces poêles sont en outre sûrs, peu voraces en électricité; le Freepoint et le Nordica Extraflame sont particulièrement silencieux. chr

UFC Que Choisir (04/2019), quechoisir.org

Top 3



1. **Dunlop Winter Response 2,**
65 fr.
2. **Kleber Krisalp HP3,**
55 fr.
3. **Pirelli Cinturato Winter,**
60 fr.

Top 3



1. **Karlskrona sans alcool,**
49 ct. (50 cl)
2. **Clausthaler Classic,**
1.25 fr. (33 cl)
3. **Schützengarten sans alcool,**
1.25 fr. (33 cl)

Top 3



1. **Carinthia TSS, 489 fr.**
2. **Valandré Swing 500 Neo,**
289 fr.
3. **Marmot Trestles Elite Eco 20,**
225 fr.

Top 3



1. **Freepoint Verve Airtight,**
1990 fr.
2. **Ravelli Dual 9,**
4635 fr.
3. **Nordica Extraflame Viviana Evo,**
2444 fr.

VU pour vous

C'est du joli, les raviolis...

Les pâtes farcies ont tout pour plaire: complètes, faciles à faire et bon marché. Certains industriels n'hésitent toutefois pas à faire avaler n'importe quoi aux consommateurs, selon le documentaire «La farce cachée des raviolis» diffusé sur France 5. Les préparations de raviolis par un chef étoilé font certes saliver. En revanche, la découverte des processus de fabrication des raviolis en boîte ne donne pas franchement l'appétit. On apprend notamment que le peu de viande dans les raviolis en conserve regorge de restes de bœuf de piètre qualité appelés «mineraï»: os, cartilages, nerfs, tendons. Et les pâtes fraîches ne sont pas toujours de meilleure qualité, selon les tests effectués. Des raviolis présentés 100% pur bœuf de la marque italienne Giovanni Rana, leader du marché, contiennent du porc (de 1% à 5%) et du buffle (moins de 1%). La simple présence de ces deux viandes devrait rendre impossible l'apposition de l'allégation: «100% pur bœuf».



«La farce cachée des raviolis»,
documentaire
de Valentine Amado,

diffusé sur France 5 le 6 octobre. Visible
sur youtube.com

Quand l'audition baisse

Le son de la télévision qu'il faut monter, les discussions de groupe qui deviennent difficiles à suivre... Avec l'âge, les capacités auditives diminuent. Le magazine *Que Choisir Santé* consacre un dossier à la baisse de l'audition. En France, seules 42% des personnes qui auraient besoin de porter des prothèses en sont réellement équipées. Le déni de la nécessité d'en porter, mais aussi la réputation des dispositifs auditifs, très onéreux et considérés comme stigmatisants, expliqueraient ce faible pourcentage. Une personne devant être appareillée met en moyenne sept ans, à partir de l'apparition des premiers signes, à accepter sa mauvaise audition et à entrer dans le parcours de soins. Le magazine recommande de s'appareiller dès que nécessaire, afin de préserver un bon fonctionnement social et professionnel et de ralentir le déclin cognitif. ab



Que Choisir Santé –
Baisse de l'audition:
repérer les signes et bien
s'équiper, octobre 2019.

Commandez votre comparatif de primes personnel pour l'année 2020

Caisses maladie: économisez!

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Envoyez ce talon-réponse à: VZ, Prämienvergleich, Gotthardstrasse 6, 8002 Zürich

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

Nom _____

Date de naissance (âge minimum: né en 2001) . .

Prénom _____

Sexe f h Téléphone _____

Rue _____

Date _____

NPA/Lieu _____ Canton _____

Signature _____

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

oui non

Informations supplémentaires jeunes

Merci de m'envoyer gratuitement un comparatif des primes de l'assurance de base pour les enfants/jeunes (nés en 2002 ou plus tard)

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

Remarques:

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

BON À SAVOIR



Pas de quoi plomber le festin!

A propos de notre brève «La chasse, un plat à risques!» (10/19)

Vous avez écrit que, selon des spécialistes, certaines catégories de personnes ne devraient consommer aucun gibier à cause de la présence potentielle de plomb dans la viande. Je pense qu'il vous manque l'information que les chasseurs se préoccupent depuis plusieurs années des problèmes de plomb et qu'il existe des munitions sans plomb. Donc, si on achète du gibier chez des chasseurs locaux que l'on connaît et à qui on peut demander le genre de munition utilisé, il n'y a aucun souci à consommer du gibier. J'aimerais aussi préciser que la viande de gibier sauvage est la seule viande vraiment naturelle que l'on puisse consommer. Je connais personnellement un grand nombre de chasseurs qui n'utilisent pas de munition contenant du plomb.

Nathalie Fölling

La recommandation selon laquelle «les enfants jusqu'à 7 ans, les femmes enceintes ou allaitantes et celles souhaitant avoir des enfants devraient, dans la mesure du possible, ne consommer aucun gibier» provient d'un communiqué de l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV). L'OSAV explique qu'on ne peut exclure que les munitions utilisées contiennent du plomb. Cela ne signifie pas que toutes les munitions en contiennent, mais, tout simplement, qu'on ne peut pas, la plupart du temps, être sûrs qu'elles n'en contiennent pas. Mais vous avez parfaitement raison: si vous avez l'opportunité d'acheter du gibier et de vous assurer que la munition utilisée ne renferme pas de plomb, il n'y a aucun risque. Malheureusement, peu d'entre nous ont la possibilité de se procurer de la viande directement auprès des chasseurs et de connaître leur munition.

La rédaction

Perte de gain et confusion

A propos de notre article «Le salaire n'attend pas (trop)» (7-8/19)

Vous écrivez que, en cas de maladie, il est possible d'étendre la couverture des indemnités journalières du salaire via une APG. Je constate dans mon entourage que tout le monde pense être couvert en cas de maladie par son employeur, ce qui n'est de loin pas le cas. Je pense qu'il est utile de préciser qu'on parle bien ici d'une assurance perte de gain maladie qui n'est pas l'APG qui apparaît sur la feuille de salaire. Or, comme cette assurance facultative est conclue par l'employeur, il est important de se renseigner pour connaître l'étendue des prestations. Il faut préciser aussi que les employés peuvent également se couvrir à titre privé avec une APG maladie, mais celle-ci peut être onéreuse. Sans cette assurance, c'est en général l'échelle de Berne qui fait foi, avec des prestations minimales.

Christophe Staub

Votre remarque est tout à fait pertinente. Effectivement, beaucoup d'employés croient, à tort, que la couverture par une assurance perte de gain maladie est la norme, alors qu'elle est seulement facultative. Il est donc important de vérifier attentivement son contrat de travail ou d'interpeller son employeur pour faire le point sur les assurances. Car la seule mention d'une cotisation APG sur la fiche de salaire n'implique pas forcément une couverture en cas de maladie.

Le Service juridique

Une moyenne qui n'exclut pas les hausses

A propos des primes de l'assurance maladie de base pour 2020.

A la suite de l'annonce faite par Alain Berset et les médias sur la stagnation, voire la baisse des primes de l'assurance maladie dans le canton de Vaud, j'ai constaté avec surprise que ma prime allait grimper d'environ 15 fr. en 2020. En effet, je paie actuellement 427 fr. par mois et je paierai 442 fr. pour une couverture identique en 2020, soit une hausse d'environ 3,5%.

Claudine Pirinoli

Les chiffres annoncés par Alain Berset et l'Office fédéral de la santé publique sont des moyennes basées sur l'ensemble des primes communiquées par les assureurs. Cela signifie que certaines personnes peuvent effectivement payer plus, comme c'est votre cas.

La rédaction

Autre annuaire, mêmes méthodes douteuses

A propos de notre article «Le forcing de Localsearch» (10/19)

Grace à vous, nous avons évité d'enrichir Swisscom. En feuilletant votre dernier numéro, j'ai lu votre sujet sur le produit Swisslist de LocalSearch.ch. Or, dans le même temps, notre boutique a reçu un courrier, composé d'une fiche publicitaire, d'une facture et d'un bulletin de versement. Dans un premier temps, j'ai pensé que la vendeuse avait souscrit à ce produit. Mais, après lecture de votre magazine, un doute m'a pris et j'ai contacté la vendeuse pour avoir des détails. Je découvre alors qu'elle n'a jamais été contactée par LocalSearch.ch et qu'il s'agit, en fait, d'un envoi publicitaire. Swisscom semble donc utiliser les mêmes méthodes douteuses que les vendeurs de faux annuaires, méthodes que vous dénoncez vigoureusement depuis de nombreuses années. Venant d'un opérateur historique, c'est tout bonnement révoltant!

Lionel Bouillod

Des parcs, pas des parkings!

A propos de notre article «Véhicules neufs à bon prix» (10/19)

Il y a des pépites dans chaque numéro de votre magazine! Certains comparatifs me laissent néanmoins perplexe, tel celui d'octobre concernant des voitures. Par les temps qui courent, même électriques, oui, même électriques, qui a vraiment besoin de ces voitures qui engendrent bétonnage frénétique, pollution de l'air, nuisance sonore et encobrement éhonté de l'espace public? La question à se poser est-elle vraiment: «Quelle économie puis-je réaliser?» Ne devrions-nous pas, plutôt, nous demander: «Ai-je vraiment besoin de ce produit?» Sauf pour celles et ceux qui en ont un besoin manifeste – comme les personnes âgées ou handicapées, les familles avec de jeunes enfants ou les habitants de certaines vallées – des alternatives existent comme le covoiturage ou les transports publics. Oui, les résistances sont fortes car, en matière automobile particulièrement, ce n'est pas la nécessité qui fait loi, mais bien l'image, le statut, l'égo. Ah l'égo!

Jacqueline Allouch



Post-scriptum

Le virage vers la déconsommation

Quand il était enfant, mon père, âgé de 86 ans, recevait, en tout et pour tout, une orange à Noël. C'était d'ailleurs l'unique occasion d'en manger pour les douze frères et sœurs de la famille, qui se transmettaient leur maigre garde-robe des aînés aux cadets.

Chez moi, le frigo est toujours plein et mes armoires débordent. Entre la jeunesse pauvre de mon père et ma vie actuelle, il y a eu les Trente Glorieuses et l'avènement, puis le triomphe de la société de consommation, du moins en Occident. Les nouvelles générations ont, dès cette époque, exprimé leur statut social et cherché leur bonheur en achetant et en jetant à outrance.

Mais aujourd'hui, la planète n'en peut plus de nos excès. Comme à l'issue d'une soirée trop arrosée, l'euphorie laisse gentiment la place à une méchante gueule de bois et, pour certains, aux bonnes résolutions. Un concept a le vent en poupe: la «déconsommation», qu'on peut définir sobrement comme la volonté de consommer à la fois moins et mieux. Il s'agit de s'alléger et de revenir à des choses simples en n'achetant que ce dont on a besoin, en préférant les aliments et les cosmétiques bio, en réduisant l'utilisation des plastiques, en évitant les transports polluants, etc. Ces nouvelles habitudes font leur chemin au point que certains observateurs prédisent un virage sociétal. Une illusion? Pas selon des statistiques françaises, qui indiquent une diminution des volumes de vente des supermarchés. Cette tendance est volontaire, de plus en plus de gens préférant s'approvisionner ailleurs, soulignent les analystes.

Pour une partie des individus de ma génération, qui ont vécu la consommation à la fois comme un plaisir et une marque d'ascension sociale vis-à-vis de leurs parents, le retour à une certaine frugalité passe par un délicat travail sur soi-même. Pas facile, mais assurément indispensable: notre planète souffre, et le point de non-retour n'est peut-être plus très loin.

Sébastien Sautebin

Ecrivez-nous

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

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

→ info@bonasavoir.ch

Retrouvez «Bon à Savoir» sur tablette!

Nos abonnés ont accès gratuitement à l'application BAS-Magazine sur leur iPad ou leur tablette Android, pour lire le magazine au format e-paper. Vous pouvez ainsi consulter l'édition actuelle, mais aussi faire des recherches dans nos

archives sans qu'il soit nécessaire de télécharger tous les numéros. Simple et intuitive, l'application vous permet également, en un clic, de retrouver les liens enrichis et les bonus sur notre site internet bonasavoir.ch.

Recherche
Indiquez un ou plusieurs mots-clés et sélectionnez l'article que vous souhaitez retrouver.

Bibliothèque
Retrouvez, dans votre bibliothèque, tous les numéros de Bon à Savoir depuis mai 2010 ou répertoriés par année.

Principales fonctionnalités

- Recherche
- Sommaire du numéro en cours
- Navigation simple
- Ajout de signets
- Liens enrichis conduisant en un clic vers le site Bon à Savoir

Disponible également sur smartphone.

— Prochain numéro N° 12 | Dès le 27 novembre 2019 —

HUMIDIFICATEURS Sur les dix modèles testés, quatre posent des problèmes bactériologiques!

COUCHES POUR BÉBÉS Notre test sur leur efficacité et la présence de substances critiques

— Suivez-nous —



Bon à Savoir

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

@mag_bonasavoir

Nous savons aussi
gazouiller.

@mag_bonasavoir

La vie et
les coulisses
du magazine
en images.

BAS-Magazine

Votre magazine
conso se fait
nomade et vous
accompagne
partout.

— Contactez-nous —

Secrétariat de la rédaction

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

Service abonnements

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

NOS GUIDES

SIMPLES
CLAIRS
PRATIQUES

Inclus rabais de 5 fr. par guide pour nos abonnés

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



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

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

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

Mon adresse

Nom _____

Prénom _____

Rue/N° _____

Code postal/Ville _____

N° d'abonné (si existant) _____

N° de téléphone _____

E-mail _____

Date _____

Signature _____

11/19

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

ABONNEMENT à Bon à Savoir

Je m'abonne pour:

- 1 an** (11 parutions): **42.50 fr.**
- 2 ans** (22 parutions): **80.00 fr.**

JE M'ABONNE

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