

# BON À SAVOIR

N° 12

Décembre 2022

Fr. 6.00

BONASAVOIR.CH

VOTRE MAGAZINE CONSO

Service  
juridique  
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20



LIRE pages 6-9

## Dégustation de 16 champagnes

Le préféré de notre jury coûte moins de 25 francs

### SERVICE APRÈS-VENTE

Dix entreprises qui vous ont agacés en 2022

13

### ENVOI DE COLIS

Retards, pertes, taxes: rien ne va

14

### BONS-CADEAUX

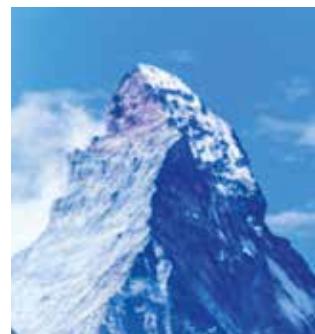
Tout ce qu'il faut savoir

21

### JOURNÉE DE SKI

Mieux vaut acheter son forfait en ligne

27



### TELEVISION

A quoi faire attention lors de l'achat

38

### NOS TESTS DU MOIS

- 18 Bières
- 19 Paquets de crevettes
- 10 Fers à friser
- 10 Babyphones



Getty

**Ce sont mes volontés**

Fr. 15.– (port inclus)

# Préparer ses vieux jours en toute sérénité.

**Ma retraite**

Fr. 15.– (port inclus)

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

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

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

## Adresse de livraison

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

12/22

**Coupon à renvoyer à:**

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

**Commande**

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



— Prochain numéro N° 1 | Dès le 18 janvier 2023 —

**PURÉES DE POMME DE TERRE** Près la moitié des produits testés posent problème

**TEST** La meilleure des 12 paires de collants coûte 12.90 fr.

— 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

**6**

EN UNE

**Champagne**

16 bouteilles de brut dégustées par notre jury

**28**

TEST

**Crevettes**

Des produits frais dans votre assiette



**14**

**ENQUÊTE**  
**Envoi de colis**  
Mauvaises surprises au rendez-vous

**44****CONSEILS JURIDIQUES**43 **Chronique plaintes.ch****Sommaire**

- 5 Brèves**  
La 2<sup>e</sup> classe est pleine?  
Asseyez-vous en 1<sup>ère</sup>
  - 10 Labels bio**  
Des prix variables pour une qualité équivalente
  - 11 Observatoire des prix**  
Légère baisse de notre caddie-type
  - 13 Service après-vente**  
Ces dix entreprises vous ont particulièrement agacés en 2022
  - 14 La Poste**  
Sur huit colis envoyés, seuls six sont arrivés
  - 21 En 10 questions**  
Les bons-cadeaux
  - 25 Swisscom**  
Les factures indécentes du 1811
  - 31 Prix de l'essence**  
A quand un comparateur officiel?
  - 37 Voitures d'occasion**  
Les modèles qui tombent le moins en panne
  - 38 Achat de télévision**  
Résolution, connection: tout savoir avant de se lancer en magasin
  - 39 Succession**  
Qui héritera de quoi dès 2023
- TESTS**
- 18 Bières**
  - 28 Crevettes surgelées**
  - 33 Fers à friser**
  - 40 Babyphones**
- COMPARATIFS**
- 6 Champagnes**
  - 16 Garanties pour achats en ligne**
  - 22 Remplacement de cartes bancaires**
  - 27 Forfaits journaliers de ski**

**Impressum****Service abonnements**

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

**Abonnement**

1 an (11x/an): 44.50 fr.  
2 ans: 84.00 fr.  
Vente en kiosque: 6.00 fr.  
Offre combinée «Bon à Savoir» et «Ma Santé», internet uniquement: 68 fr./an

**Rédacteur en chef**

Pierre-Yves Muller (pym)

**Rédactrice en chef adjointe**

Laura Drompt (ld)

**Rédaction**

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

**Ont collaboré à ce numéro**

Lukas Bertschi  
Darko Cetovic  
José Crespo  
Mirjam Fonti  
Marc Mair-Noack  
Jessica Monteiro  
Line Rime  
Andreas Schildknecht  
Dominique Schütz  
Darrin Vanselow

**Mise en pages**

Audrey Chevalley  
Lúcia Ribeiro Magalhaes (web)

**Correction**

Christiane Droz

**Permanence juridique**

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

**Secrétariat et rédaction**

Av. de la Rasude 2  
CP 150, 1001 Lausanne  
④ 021 310 01 36  
Fax 021 310 01 39  
bonasavoir.ch  
info@bonasavoir.ch  
Alessia Berjano  
Lidia Brandalise

**Publicité**

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

**Imprimerie**

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

**Editeur**

Editions Plus S.à.r.l.  
8032 Zurich

**Lectorat**

MACH Basic 2021-2  
375 000

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

**Editorial**

# C'est notre porte-monnaie qui tousse



Darrin Vanselow

Le covid n'occupe plus la première place dans nos préoccupations quotidiennes. L'inflation l'a remplacé. En cette fin d'année, ce sont nos portemonnaies qui toussent. Si les hausses de prix dans l'alimentation semblent se calmer (*lire page 11*), les factures d'électricité, de chauffage et de primes maladie ne vont pas tarder à tomber.

Tout au long de cette année, *Bon à Savoir* vous a accompagnés dans un tourbillon d'incertitudes, d'inquiétudes et d'agacements parfois, tandis que vous regardiez votre pouvoir d'achat s'effriter.

Avec notre Observatoire des prix (*lire page 11*), nous avons cherché, mois après mois, les meilleurs prix dans les différents supermarchés, relevant des différences de plus de 20% sur notre panier-témoin. A travers nos tests, vous avez pu trouver les offres les plus avantageuses de vélos, de couches-culottes, de cuiseurs à riz ou de chaussures de randonnée. Des tests que vous pouvez retrouver, en tout temps, dans notre application, gratuite pour les abonnés «Les test de Bon à Savoir».

Chaque mois, nous avons également répondu à vos milliers de courriers et d'appels téléphoniques auprès de notre permanence juridique. En retour, vos messages nous ont permis de réagir rapidement aux petites et grosses tromperies qui touchent les consommatrices et les consommateurs, et à vous en informer à notre tour. Ces échanges constituent une grande richesse pour nous, ils sont précieux et nous vous en remercions.

Pour terminer cette année sur une note plus festive, nous avons réalisé, pour ce numéro, un comparatif de 16 champagnes sous forme de dégustation. Avec, à la clé, une bonne nouvelle: on pourra fêter Noël sans trop se ruiner. La bouteille la plus appréciée par nos dégustateurs est l'une des moins chères. Elle coûte 24.95 fr.

Toute l'équipe de *Bon à Savoir* vous souhaite de joyeuses Fêtes et une année 2023 reconfortante. Nous nous réjouissons de vous retrouver en janvier pour continuer à vous accompagner, vous aider autant que possible à faire des économies et vous soutenir dans la vie de tous les jours.

**Pierre-Yves Muller**  
**Rédacteur en chef**

**Prix de l'abonnement en 2023**

*Bon à Savoir*, édité par une entreprise à but non lucratif, propose un abonnement à prix coûtant. L'inflation générale, et notamment la forte augmentation du prix du papier depuis plus d'un an, ainsi que la hausse des tarifs de l'affranchisement, nous obligent à adapter nos prix. Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'abonnement annuel coûtera 46.50 fr. (contre 44.50 fr.), et celui pour deux ans 88 fr. (contre 84 fr.). Nous vous remercions de votre compréhension et de votre fidélité.

## Y aura-t-il des étrennes à Noël?

Noël est la saison des cadeaux. Qu'en est-il de la pratique des étrennes destinées au livreur du journal, au concierge ou à la femme de ménage? De nombreux abonnés à des quotidiens vont bientôt trouver avec leur journal, une carte de vœux de l'entreprise de distribution, souvent accompagnée du nom et de l'adresse du livreur. Le message implicite est néanmoins limpide: une bonne main serait la bienvenue. Les clients leur adressent en général entre 10 et 50 fr., indique Syndicom. Selon le syndicat, les distributeurs comptent beaucoup sur ce bonus. Et de dénoncer des salaires précaires qui forcent les employés à s'en remettre au bon cœur des clients.

Du côté des facteurs, la pratique se fait toujours plus rare. Il faut dire qu'ils ont un salaire horaire plus élevé, relève Syndicom.

Quant au personnel de ménage et d'entretien, ils reçoivent plutôt des cadeaux sous forme de chocolat ou de vin et, moins souvent, en espèces, remarque Unia. Il s'agit certes d'une gentille attention, le syndicat souligne toutefois qu'il serait préférable de s'assurer que les employés aient droit à un 13<sup>e</sup> salaire. sp

Photos: Getty

## Trains bondés, direction 1<sup>ère</sup> classe?

Depuis quelques mois, les passagers qui ne trouvent pas de place assise dans les wagons 2<sup>e</sup> classe des CFF savent à quoi s'en tenir: si plus aucun siège n'est disponible, les titulaires de titres de transport 2<sup>e</sup> classe peuvent s'asseoir en 1<sup>ère</sup> classe, avec l'aval du personnel de train. Cette nouvelle règle a été validée par l'Alliance Swiss-pass, l'organisation de branche des transports publics.

Les voyageurs n'ont pas besoin de payer la différence de prix, aussi longtemps qu'aucune place ne peut leur être attribuée en 2<sup>e</sup> classe. En revanche, dès que des sièges se libèrent, ils perdent ce droit – à moins de payer le surplus. Les passagers 2<sup>e</sup> classe de trains bondés peuvent donc décider de soit occuper les plateformes, les couloirs ou les escaliers 2<sup>e</sup> classe – et non 1<sup>ère</sup> classe, soit demander à s'asseoir en 1<sup>ère</sup> classe en se levant aux arrêts pour vérifier si des sièges se sont libérés. Ils doivent aussi laisser leur place aux passagers 1<sup>ère</sup> classe qui ne trouveraient pas de siège. Pour un voyage serein, on repassera. gda



## Don d'organes: c'est le trou noir

Le Registre national du don d'organes créé par Swisstransplant ne garantit pas suffisamment la confidentialité de ses utilisateurs selon le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT). Après avoir été mis en veilleuse, au début de l'été, il a été désactivé définitivement le 30 novembre dernier et plus personne n'y a accès. Cela, alors que la nouvelle loi sur le consentement présumé, qui fait de chacun un donneur potentiel, n'entrera pas en vigueur avant 2024. Pour faire connaître ses intentions à ce sujet, le seul moyen est de les consigner par écrit, par le biais d'une carte de donneur, des directives anticipées ou du dossier électronique du patient, s'il est disponible. chr

## 58 FR. LE KILO POUR UN SNACK AUX ASPERGES

Les portions sont petites. La facture, nettement moins. Le mini-paquet de légumes conditionnés de la marque Poshi coûte 2.20 fr. à Coop et contient au maximum 45 grammes de légumes cuits à la vapeur et marinés. Soit un prix au kilo de 49 fr. pour le chou-fleur et les artichauts et de 58 fr. pour les asperges. A titre de comparaison, un kilo de chou-fleur suisse coûte 4 fr. chez Coop. Chers, les légumes de cette marque ont, en plus, parcouru de longs trajets. Le chou-fleur vient d'Egypte, les artichauts et les asperges du Pérou. Ils passent ensuite par les Etats-Unis pour être conditionnés en snacks. Plus locale, l'alternative végane au saumon, de la marque Wild Food, également chez Coop, atteint aussi des sommets avec un prix de 68 fr. le kilo pour un produit constitué à 92% de... carottes. mif/gc



# Charles Bertin, un brut abordable qui séduit

**CHAMPAGNE** Les seize bouteilles que nous avons soumises à l'épreuve de la dégustation se sont toutes révélées de bonne qualité. C'est du côté de leurs caractéristiques gustatives et de leur prix que se fait souvent la différence. *Geneviève Comby*

**G**rand classique des Fêtes de fin d'année, le bouchon de champagne qui saute donne instantanément du panache à un apéritif. Mais comment choisir la bonne bouteille? Il y a les noms auréolés de prestige que l'on reconnaît, parfois sans même les avoir goû-

tés, et tous les autres. A cette période de l'année, les rayons des grandes surfaces sont remplis de ces vins pétillants parés, pour certains, d'atours marketing destinés à vendre du rêve. Car il faut bien admettre, la qualité varie moins que les prix. C'est ce que révèlent les résultats de notre test.

## GAMMES DIFFÉRENTES

### AU COUDE À COUDE

Nous avons sélectionné seize bouteilles, vendues entre 19.90 fr. et 52.50 fr., que nous avons fait déguster à l'aveugle par quatre spécialistes. Tous sont des champagnes brut AOC. Rappe-

Lire la suite en page 9 ➔



## 16 champagnes AOC brut

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.

Classement par note,  
puis par prix.



CHARLES BERTIN  
SAS GRUET/COOP



ALFRED  
ROTHSCHILD  
ALFRED  
ROTHSCHILD & CIE



POL CASTON  
CENTRE VINICOLE  
CNF



MUMM CORDON  
ROUGE  
G.H. MUMM & CIE



DRAPPIER CARTE  
D'OR  
DRAPPIER



BISSINGER  
PREMIUM CUVÉE  
VPP REIMS



LAURENT-PERRIER  
LA CUVÉE  
LAURENT-PERRIER



TSARINE  
PREMIER  
MAISON  
CHANNOIN

Taux d'alcool	12%	12,5%	12%	12%	12%	12,5%	12%	12%
Acheté chez	Coop	Coop	Denner	Coop	Manor	Lidl	Manor	Denner
Quantité	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl
Prix	24.95 fr.	30.95 fr.	19.90 fr.	42.95 fr.	39.90 fr.	29.90 fr.	46.50 fr.	32.95 fr.
Points faibles	Nez timide, sucrosité, manque de complexité en bouche	Nez discret, sucrosité un peu marquée	Peu complexe au nez, finale un peu sèche et astringente	Finale en bouche un peu abrupte, légère amertume	Léger manque d'acidité et un peu court en bouche, sans grande complexité	Manque d'acidité et de fruit en bouche	Fin de bouche minérale et amère, bulles trop marquées qui disparaissent vite	Manque de complexité assez discrète en bouche
Points forts	Nez complexe avec des notes beurrées, torréfiées, de tilleul et de fruits mûrs, bouche acidulée, avec une belle persistance, finesse des bulles	Bel équilibre fruit-minéral, fraîcheur, finesse des bulles, longueur en bouche	Équilibre et longueur en bouche, variété d'arômes, notes citronnées, de pomme, de biscuit, finesse des bulles	Intensité et équilibre en bouche, notes de brioche, de poire, légèrement sucré, facile à déguster	Bulles harmonieuses, bouche équilibrée, toastée combinée à de la fraîcheur, notes de coing	Complexe et équilibré au goût, attaque franche et notes briochées	Attaque dynamique en bouche, bon équilibre entre le fruit et la minéralité	Explosif en bouche, acidulé, équilibré, consensuel en note fine
NOTE SUR 20	17.1	16.9	16.4	16.4	16.3	16.1	15.9	15.6
Quand et comment le boire	A l'apéritif	A l'apéritif ou avec un poisson en croûte de sel	A l'apéritif	Avec des huîtres et un foie gras poêlé	A l'apéritif ou avec un fondant au chocolat	A l'apéritif	A l'apéritif	A l'apéritif des olives ou de la tapenade



Astuces

## Bien servir le champagne

- **Température.** Le champagne se déguste idéalement entre 6° et 9 °C. En dessous, vous neutralisez son parfum, en dessus, vous sacrifiez sa fraîcheur et sa mousse légère.
- **Précautions.** Gardez toujours un doigt sur le muselet – la petite capsule en métal qui entoure le bouchon – en le relâchant. Soumis aux 7 bars de pression d'une bouteille de champagne, le bouchon peut vous sauter au visage. Le risque est d'autant plus grand que la bouteille a eu le temps de se réchauffer à température ambiante.
- **Ouverture.** Tenir fermement le bouchon et orienter la bouteille à 45°, puis commencer à tourner cette dernière tout en gardant le bouchon en place. Retenez-le avec la main jusqu'à ce qu'il sorte naturellement.
- **Flûte ou coupe.** Grâce à son corps étroit, la flûte permet de mieux conserver les arômes. Un verre légèrement bombé, renforcera encore les parfums. Dans une coupe, en revanche, la surface au contact de l'air est plus importante, ce qui va rapidement faire perdre son effervescence au champagne.
- **Conservation.** Votre bouteille n'est pas finie? Inutile d'insérer une petite cuillère dans le goulot comme le veut la légende. En revanche, il existe des bouchons hermétiques spécialement conçus pour résister à la pression et éviter que les bulles ne s'échappent jusqu'au lendemain.

Adobe Stock

Le jury

**SARAH PAGES**Caviste,  
Cépages,  
Lausanne**MATTÉO MURPHY**Vigneron, caviste  
et animateur d'ateliers  
dégustation, Chexbres**PRISKA CÉDILEAU**Maître d'enseignement,  
Ecole hôtelière,  
Lausanne**MARGAUX THOMAS**Sommelière et restauratrice,  
Le Central,  
Mont-sur-Lausanne

CUVÉE NUM ON FRÈRES	COMTE DE SENNEVAL MAISON BURTIN	COLLIGNY MAISON BURTIN	POMMERY BRUT ROYAL VRANKEN-POM- MERY	VEUVE MARJOLAIN, PRIX GARANTIE SAS GRUET/COOP	VEUVE CLIQUOT PONSARDIN	LES TROIS ÉTOILES BRUT BILLECART-SALMON	JACQUES LORENT GRANDE RÉSERVE SCV CHAMPAGNE BEAUMONT DES CRAYERES	MOËT & CHANDON IMPÉRIAL MOËT & CHANDON
12,5%	12,5%	12,5%	12%	12%	12%	12,5%	12,5%	12%
Lidl	Denner	Denner	Coop	Coop	Globus	Aldi	Manor	
75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl	75 cl
19.89 fr.	32.45 fr.	31.95 fr.	19.95 fr.	52.50 fr.	45 fr.	19.95 fr.	44.95 fr.	
Finale douceuse et alcooleuse, manque de structure	Manque de structure, court en bouche	Nez timide, sucrosité élevée, bouche courte et décousue	Manque de franchise au nez et d'équilibre en bouche	Manque de complexité au nez, de longueur et de finesse en bouche	Manque de complexité, court en bouche, des bulles qui se dissipent vite	Manque d'intensité, un peu court en bouche, bulles grossières	Nez timide, manque de complexité en bouche, bulles (trop) fougueuses	
Franc et accessible, belle longueur en bouche, fraîcheur	Equilibre entre acidité et arômes, fraîcheur, notes d'agrumes, de fleur et de poivre blanc	Attaque franche, fraîcheur et notes fruitées, bulles fines	Minéralité au nez, acidité en bouche avec des notes d'agrumes, consensuel	Acidité et astringance agréables, notes de fruits, consensuel	Frais et léger, arômes fruités et floraux au nez, notes finales épicees en bouche, fruité et citronné en bouche	Nez fruité avec des notes de coing, de poire, de pêche, attaque franche, fruité et citronné en bouche	Fruité, rondeur, légèrement sucré, bon compromis entre tradition et grand public, bulles fougueuses	
15.5	15.1	14.9	14.6	14.6	14.5	14.3	13.9	
Avec une volaille de Bresse	Avec une dorade entière rôtie	A l'apéritif	A l'apéritif	A l'apéritif	A l'apéritif	A l'apéritif	A l'apéritif	

# Nos guides. Simples, clairs et pratiques.

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

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



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

Adresse de livraison

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

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



## ► Suite de la page 6

pelons que, pour avoir droit à l'appellation «champagne», il ne suffit pas d'être un vin effervescent. Il faut être issu du vignoble champenois, région qui couvre 34 300 hectares, sur cinq départements français, au nord-est du bassin parisien. Quant au terme «brut», il fait référence à la quantité de sucre du vin. Un champagne brut en contient moins de 12 grammes au litre.

Les champagnes soumis au jugement de nos experts ont été estimés globalement bons. Le mieux noté n'est de loin pas le plus cher. Acheté 24.95 fr., le Charles Bertin décroche la première place. Sa texture, qui évoque «le craquant de la nougatine avec des fruits charnus et une bouche acidulée», a plu à la caviste Sarah Pages. La marque de Coop est talonnée par le champagne Alfred Rothschild, vendu 30.95 fr., qui occupe la deuxième marche de notre podium. Il se démarque par un bon «équilibre entre fruit et minéralité», comme le relève Mattéo Murphy, vigneron, caviste et animateur d'ateliers de dégustation. Ex aequo en troisième position, deux champagnes de deux gammes de prix différentes, sont au coude-à-coude: le Mumm Cordon Rouge, à 42.95 fr. la bouteille et le Pol Caston, à 19.90 fr. la bouteille.

### LEVURES, SUCRE ET FERMENTATION

Notées sur 20, nos seize bouteilles ne présentaient pas de défaut majeur. Les appréciations s'échelonnent de 13,9 à 17,1. Une fourchette mince. C'est plutôt côté papilles qu'ils se distinguent. Par nature, le brut fait

partie des champagnes les moins doux. Pour autant, le niveau de sucre du produit fini n'est pas identique d'un label à l'autre et peut plaire ou non, selon son palais ou ses habitudes.

Peut-être connaissez-vous déjà vos préférences en matière de champagne. Mais savez-vous comment ce vin pétillant est élaboré? Et d'où lui viennent ses fameuses bulles? L'effervescence typique de cette boisson est due à une seconde fermentation qui a lieu à l'intérieur même de la bouteille. C'est ce que l'on appelle la «méthode champenoise». La fermentation est déclenchée par l'ajout de levures et de sucre. Les premières se nourrissent du second. Elles produisent ainsi du gaz carbonique qui se retrouve piégé dans la bouteille.

Le gaz ne pétillera qu'une fois le liquide versé dans une coupe ou une flûte, au contact de minuscules particules – laissées par un chiffon utilisé pour essuyer les verres, par exemple. Des poches de gaz se constituent, retenues sur les parois contre lesquelles les bulles grandiront jusqu'à atteindre la surface.



## Suissitude

### Un röstigraben des bulles

Romands et Alémaniques ont-ils des goûts différents en matière de champagne? Peut-être bien... Nos confrères du magazine *K-Tipp* ont réalisé une dégustation des seize mêmes champagnes, à deux exceptions près. Les notes sont plutôt bonnes. Elles se concentrent entre 13 et 17 points sur 20. En revanche, notre n°1, le Charles Bertin de Coop, se trouve relégué à la 11<sup>e</sup> place. La meilleure note revient au Colligny, devant le Pommery. Quant au Moët & Chandon *Impérial*, qui occupe la 3<sup>e</sup> marche de leur podium, il est classé bon dernier dans notre comparatif. A prendre en compte si vous comptez passer vos Fêtes de fin d'année chez des amis outre-Sarine.

## Lexique

### Parlez-vous champagne?

Quand il est **brut**, un champagne contient moins de 12 grammes de sucre au litre. **Sec**, il affiche un taux de sucre entre 17 et 32 g/l et **demi-sec**, entre 32 et 50 g/l. Le champagne millésimé est élaboré à partir du raisin d'une seule et même vendange, alors que le **standard** est un assemblage sans année spécifique. Le **blanc de blancs** est issu d'un seul cépage blanc, généralement du chardonnay. Le **blanc de noirs** est élaboré à partir de cépages rouges, du pinot noir et/ou du pinot meunier.

### DES BULLES SUISSES

Une effervescence qui donne le signal. Ne reste plus qu'à trinquer. A l'apéritif, bien sûr, mais pas seulement: le champagne accompagne aussi très bien certains plats de fête. Dans notre tableau, nous vous proposons quelques suggestions sur mesure pour les bouteilles testées.

Année après année, le succès du champagne ne se dément pas auprès des consommateurs

suisses. Avec 6,1 millions de bouteilles importées en 2021, notre petit pays occupe la 8<sup>e</sup> place des principaux marchés d'exportation de ce produit champenois. Et les alternatives en matière de vins mousseux se sont multipliées, y compris du côté de la production suisse. Lors de notre précédente dégustation de champagne, en 2020, nous avions comparé des vins effervescents bruts repérés hors des grandes marques. La meilleure note avait été attribuée à un vin valaisan, le *Brut Réserve* de Jacques Germanier, qui offre un très bon rapport qualité/prix.

Indémodable, le mariage des bulles et de l'alcool n'a pas son pareil pour réchauffer l'ambiance. Mais prudence tout de même, car c'est une union qui déménage. Le gaz carbonique contenu dans les champagnes accélère le passage de l'alcool dans le sang. Et ce n'est pas un mythe, mais une réalité confirmée par des expériences scientifiques.

# Le bio des discounters est aussi bon que celui du Bourgeon

**LABELS** La qualité des légumes bio n'est pas liée à leur prix. Qu'ils proviennent des discounters ou des magasins bio, aucun ne contient des pesticides.

Les résidus de cuivre sont minimes. *Andreas Schildknecht / Sandra Porchet*

**S**i vous faites partie des personnes qui doutent des labels bio, vous pouvez être rassurés. Ils tiennent leurs promesses. C'est ce que montre un test effectué par nos collègues de *Saldo*. Ils ont fait analyser 30 échantillons de légumes bio achetés chez Lidl, Aldi, Migros, Coop, Spar et dans des magasins bio. Aucun résidu de pesticide n'a été retrouvé et les résidus de cuivre sont minimes. Les pro-

ducteurs bio ont recours au cuivre comme alternative aux pesticides de synthèse. Problème: il s'accumule dans les sols et peut être nocif pour les organismes comme les vers de terre. Seuls cinq échantillons en contenaient plus d'un milligramme par kilo. Quatre de ces prélèvements concernent des pommes de terre. On demeure loin de la dose critique pour les humains, à savoir entre 5 et 10 milligrammes par jour.

## LES PRIX VARIENT

Aucune corrélation entre le prix et la quantité de cuivre relevée ne peut être faite. Et les différences de prix sont importantes: les légumes les moins chers se trouvent généralement chez Aldi et Lidl. Un kilo de tomates en grappe coûte 8 fr. chez les discounters contre 9 fr. à 10 fr. chez Migros et Coop.

Le bio des discounters est produit selon les directives du Bourgeon, alors pourquoi de telles différences de prix? Migros donne une réponse évasive, insistant qu'elle investit «des centaines de millions de francs dans le secteur local». Coop promet de baisser les prix: «Nous avons déjà fait des baisses, cette année, par exemple sur les courgettes.»



Si les conditions de production sont les mêmes, pourquoi Lidl et Aldi ne vendent-ils pas leurs légumes avec le label au Bourgeon? Bio Suisse ne l'autorise pas, expliquent-ils, précisant que ce n'est pas une question de qualité. Plusieurs médias avaient expliqué que Bio Suisse exige un nombre minimum de produits bio dans l'assortiment d'un magasin. Quota que les discounters n'atteignent pas.

## Publicité

Banque WIR

«Nous triplons les intérêts sur le compte d'épargne.»

Enrico Leo,  
Responsable d'équipe Outbound  
à la Banque WIR

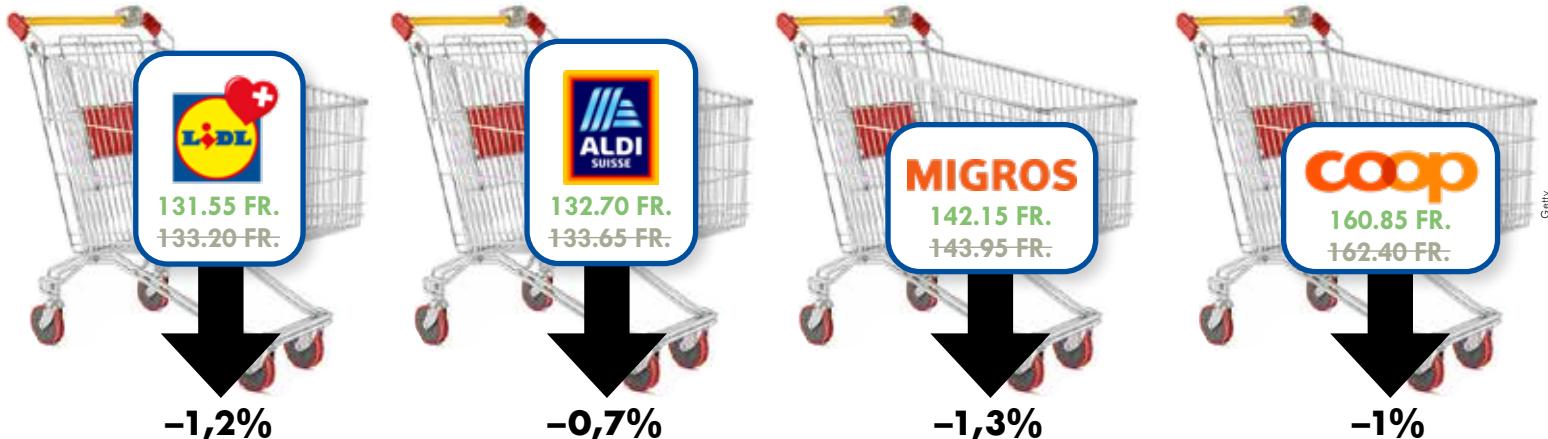
Ouvrez  
un compte  
maintenant

moneyland.ch

Comparatif des comptes d'épargne

Avec parts ordinaires, 06/2022

wir.ch/top



## Légère baisse des prix en novembre

**POUVOIR D'ACHAT** Le mois dernier, le montant de notre caddie-type a diminué dans tous les magasins visités. Pour la deuxième fois consécutive, Lidl est l'enseigne la moins chère, devant Aldi.

Kevin Gertsch

Est-ce déjà l'effet de la magie de Noël? Selon nos derniers relevés dans les magasins, les prix ont très légèrement diminué chez Lidl, Aldi, Migros et Coop. Depuis le lancement de son Observatoire des prix en mai dernier, *Bon à Savoir* enregistre chaque mois les meilleurs tarifs de 53 produits dans les rayons de ces quatre distributeurs.

Par rapport au mois précédent, le montant de notre caddie-type a baissé de 1% ou plus chez Migros (-1,3%), Lidl (-1,2%) et Coop (-1%). La réduction est un peu plus faible chez Aldi (-0,7%).

Pour la deuxième fois de suite, Lidl propose le caddie le plus avantageux, avec un ticket de caisse de 131.55 fr. contre 132.70 fr. pour Aldi (0,9% plus cher que son concurrent). Migros demeure derrière les deux hard-discounters avec un total de 142.15 fr. (+8,1%), alors que Coop reste l'enseigne la plus chère. Pour un caddie similaire, le consommateur doit débourser 160.85 fr., soit 22,3% de plus que chez Lidl.

### LIDL MOINS CHER SUR CERTAINS PRODUITS FRAIS

La lutte pour la première place est féroce entre les deux chaînes

allemandes de supermarchés. Sur les 53 articles qui composent notre panier, Lidl et Aldi se retrouvent à égalité de prix à 32 reprises.

Lidl parvient cependant à faire la différence dans le domaine des produits frais, particulièrement les fruits et légumes. Les pommes bio valent, par exemple, 5 fr. le kilo chez Lidl, contre 6 fr. chez Aldi. Le prix des oranges, lui, atteint 1.40 fr. le kilo chez Lidl et 2 fr. chez son concurrent direct. Un écart important est aussi observable du côté des œufs, vendus 0.55 ct. la pièce chez Lidl. C'est 0.22 ct. de moins que chez Aldi. Mises bout à bout, ces différences ont un impact notoire sur la facture finale.

### LE PRIX DU SUCRE EXPLOSE CHEZ LES HARD-DISCONTTERS

Autre fait marquant, le prix du sucre cristallisé a bondi de 40%, tant chez Lidl que chez Aldi. Le kilo vaut désormais 1.39 fr. Aucune fluctuation n'est en revanche à signaler chez Coop et chez Migros, où le kilo oscille entre 0,90 fr. et 1 fr.

Comme toujours, comparer les prix minutieusement permet,

à coup sûr, de dépenser moins. Chaque enseigne propose des bons plans, plus avantageux que tous ses concurrents (*lire «Quatre bons plans» ci-dessous*). Tous les prix relevés lors de nos visites en magasin sont disponibles sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch), avec des comparaisons aux 100 g ou à l'unité. De

quoi vous aider à faire baisser au maximum la facture en cette fin d'année.

**BONUS WEB** Retrouvez chaque mois les tableaux détaillés de notre Observatoire des prix sur [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)

### QUATRE BONS PLANS

En tête de notre comparatif, les deux hard-discounters proposent de nombreux produits moins chers que la concurrence. Pour autant, chaque distributeur se démarque sur certains articles ciblés. Voici un exemple de prix imbattable pour chaque enseigne.



**Moutarde douce**  
M-Budget  
0.22 fr. les 100 g

De 45 à 86% moins cher que ses concurrents

**MIGROS**



**Yoghourt nature (en portions)**  
Milstina  
0.19 fr. les 100 g

De 21 à 47% moins cher que ses concurrents



**Tomates emballées**  
Lidl  
0.22 fr. les 100 g

De 36 à 64% moins cher que ses concurrents



**Sucre cristallisé fin**  
Prix Garantie  
0.09 fr. les 100 g

De 11 à 56% moins cher que ses concurrents

# Vendre une propriété pour moins de CHF 10'000.-, est-ce vraiment possible ?

Dans l'immobilier comme dans toutes les industries, un service de qualité a un prix. Depuis plusieurs années les agences traditionnelles fonctionnant à la commission font face à de nouveaux venus sur le marché, offrant un service de courtage à prix fixe à moins de 10'000 francs. Mais est-il vraiment possible pour ces sociétés de proposer un service de qualité à ce prix ?

## Quelle est la relation entre la charge de travail et la commission ?

La commission d'un agent immobilier est censée être le reflet de sa charge de travail, et garantir qu'il s'efforce d'obtenir le meilleur prix pour ses clients afin que ses revenus soient aussi élevés que possible. Mais depuis plusieurs années, le marché a fortement évolué. Le prix moyen des propriétés a doublé au cours des vingt dernières années, tout comme les commissions qui sont indexées sur le prix des biens.

Dans le même temps, la charge de travail a nettement diminué en raison de la digitalisation des processus et d'une plus forte demande provenant des acheteurs. Le modèle de commission au pourcentage, pour lequel les propriétaires d'une maison individuelle doivent payer en moyenne de 3%, soit environ CHF 35'000.-, est considéré par de nombreux propriétaires comme injuste, car il ne reflète plus la réalité du marché et le travail effectué.

## Qu'est-ce qui se cache derrière les modèles à prix fixe dans le courtage immobilier ?

Les modèles à prix fixe existent dans le monde entier depuis plusieurs années. En Suisse, peu d'agences immobilières proposent ce modèle, qui est pourtant basé sur la quantité réelle de travail nécessaire pour vendre un bien au meilleur prix.

Prenons l'exemple de l'agence immobilière Neho qui, depuis



son lancement, s'est hissée parmi les plus importantes agences immobilières de Suisse avec plus de 100 biens vendus par mois en moyenne et des milliers de clients satisfaits. Neho offre tous les services d'une agence traditionnelle en travaillant avec des agents qualifiés qui ont une excellente connaissance du marché local. Ils sont soutenus par une équipe technique et des outils professionnels qui facilitent leur travail et réduisent les coûts fixes au minimum grâce à la numérisation. Les processus récurrents sont optimisés et astucieusement digitalisés, les bureaux sont centralisés pour les équipes techniques et la direction, et les courtiers travaillent librement dans leur zone d'activité. Aujourd'hui, les acheteurs font les premières démarches via les portails immobiliers et l'agent ne travaille pas plus de 30 heures effectives sur chaque vente. Selon Neho, CHF 9'500.- est le juste prix pour couvrir toutes les dépenses et le

temps investi dans chaque vente. Un prix supérieur n'assure en aucun cas une meilleure vente. C'est de la marge supplémentaire pour les courtiers qui facturent davantage.

## Est-il vraiment possible de fournir un service haut de gamme pour moins de CHF 10'000.- ?

La qualité, même dans l'immobilier a un prix, mais elle ne doit pas coûter plus que sa valeur réelle. Et il est effectivement possible de

proposer un courtage complet et performant pour moins de CHF 10'000. L'agence sans commission Neho a recueilli en ligne plus de 800 avis clients vérifiés qui lui ont attribué une note moyenne de 4,6/5, preuve qu'en choisissant une société à forfait fixe, son bien immobilier pourra être vendu dans les meilleures conditions du marché, tout en économisant des dizaines de milliers de francs de commissions.

# neho

Estimez gratuitement votre bien immobilier sur [neho.ch](http://neho.ch)

FR 026 588 08 00

GE 022 518 82 82

NE 032 580 04 00

VS 027 588 09 90

VD 021 588 14 14



Rue du Grand-Pré 2A, 1007 Lausanne

[hello@neho.ch](mailto:hello@neho.ch)

# Ces dix entreprises qui vous ont le plus agacés en 2022

**PLAINTES** Il y a les grands classiques, les «abonnements» indésirables encaissés par Obligo ou encore les SMS surtaxés de Echovox et Paycon. Mais ces sociétés ne sont pas les seules à s'être fait – régulièrement – mal voir. Retour sur le triste palmarès de l'année écoulée. *Silvia Diaz*

**P**armi les demandes parvenant à notre permanence juridique et sur notre plate-forme de réclamation **plaintes.ch**, les géants comme La Poste ou les CFF sont pointés du doigt plus souvent qu'à leur tour. Mais d'autres entreprises se sont distinguées cette année par des méthodes particulièrement crispantes. Voici celles qui vous ont le plus agacés en 2022.



**Les abonnements fantômes.** Souvent dénoncés dans notre magazine, les pratiques de Obligo continuent de rendre la vie dure à nos lecteurs (*lire: «Obligo: les gardes ne font pas effet»\**). La société se présente comme l'intermédiaire de prestataires de services en ligne, et notifie des factures pour de prétendus abonnements, majorés de frais astronomiques en cas de non-paiement. Leurs destinataires nous rapportent ne se souvenir d'aucune commande ou estimer avoir été «abonnés» malgré eux. La lettre-type disponible sur notre site et de la patience suffisent heureusement souvent à en venir à bout.

## ECHOVOX ET PAYCON



**Les SMS de la colère.** Les plaintes concernant des frais pour des SMS surtaxés, découverts fortuitement sur la facture de téléphone, oc-

cupent aussi le devant de la scène. Là encore, sans que nos lecteurs se souviennent avoir voulu activer un quelconque service payant. La loi permettant à l'opérateur de s'en laver les mains, ils doivent se débrouiller avec la société qui se cache derrière cette surfacturation, très souvent Echovox ou Paycon, pour obtenir un remboursement ou faire annuler ces frais (*lire: «En finir avec les SMS surtaxés»\**).



**La résiliation du combattant.** L'opérateur a racheté son concurrent UPC. Et persiste à refuser toute résiliation par courrier. Il exige des abonnés qu'ils dénoncent leur contrat uniquement par téléphone ou par le biais d'un chat en ligne. Une pratique contre laquelle *Bon à savoir* et son partenaire *K-Tipp* ont porté plainte (*lire: «Résiliaisons laborieuses chez Sunrise-UPC»\**). Les réclamations pleuvent: services injoignables, clients entravés dans leur choix ou retenus par des «offres» qui ne correspondent pas du tout à leurs besoins. A l'image de ce lecteur de 92 ans: voulant mettre fin à son contrat, il s'est retrouvé avec un nouvel abonnement... et un modem à installer lui-même.



**La prise d'otage.** Des clients d'Assura au bénéfice d'une com-



**INSATISFACTION** Nos lecteurs s'agacent de ne pas recevoir de réponse à leurs demandes ou d'explications.

plémentaire de la gamme Optima, ont reçu un courrier synonyme de douche froide, en août. Ils ont été sommés de choisir entre une réduction du nombre de cliniques remboursées ou un passage à une nouvelle gamme de polices, moyennant une augmentation, parfois drastique, de la prime. Les assurés captifs à cause de leur âge ou leur état de santé ont été scandalisés. Certains avaient cotisé presque toute une vie. Assura rejette la faute sur les prix pratiqués par les établissements sortis de la liste et reste de marbre face à l'avalanche de protestations (*lire: «Complémentaires: séisme chez Assura»\**).



**Aux abonnés absents.** L'organisme de perception de la rede-

vance radio/TV s'est distingué, dès ses premiers pas en 2019, pour ses nombreux couacs. Si la situation est un peu moins tendue en 2022, les témoignages faisant état de dysfonctionnements continuent de nous parvenir: rappels sans facture préalable avec pénalités ou erreurs dans la composition du ménage. Nos lecteurs s'agacent de ne pas recevoir de réponse à leurs demandes, de correction ou d'explications (*lire: «Ca cafouille toujours chez Serafe»\**).



**Voyageurs éconduits.** Contacts laborieux avec le Service clients, conditions pas toujours transparentes lors de la réservation, refus injustifiés des indemnités

Lire la suite en page 14 ➤

→ Suite de la page 13

prévues par le Règlement européen en cas d'annulation de vol: les critiques pleuvent, de la part des voyageurs de la compagnie nationale, Swiss international airlines. Depuis 2020, elle ne prend plus la peine de répondre aux réclamations déposées sur notre plateforme [plaintes.ch](#). Les clients mécontents doivent se résoudre à insister auprès de Swiss ou, pour les plus courageux, à engager une procédure judiciaire (*lire: «Chez, Swiss les vols remboursables ne le sont pas toujours»\**).



**Des frais qui font peur.** La société Intrum n'est pas la seule active sur le marché très contesté du recouvrement, où l'on retrouve aussi d'autres chasseurs de créances tels que EOS ou Debitors. Mais, en tant que pointure du secteur, c'est ce nom qui revient le plus souvent lorsque nos lecteurs dénoncent leurs pratiques. Encore et toujours dans le viseur: les frais supplémentaires, souvent largement abusifs, qui s'ajoutent aux factures impayées – qu'elles le soient réellement ou non. Et les courriers au ton intimidant, envoyés de manière répétée, qui terrorisent les plus sensibles (*lire: «Les fameux frais 106 CO des sociétés de recouvrement»\**).



**Les garanties indésirables.** Les problèmes avec cette enseigne sont récurrents et les plaintes n'ont pas cessé en 2022. En tête de liste des pratiques qui ont provoqué l'ire de ses clients: l'envoi à la pelle de factures pour des prolongations de garantie auxquelles ils n'ont jamais souscrit. Des soucis de livraison et des caffouillages au service après-vente nous ont aussi été signalés (*lire: «Fust: et ça ponctionne»\**).



**Des billets à prix (très) gonflé.** L'annulation des grands événements pendant la pandémie avait presque fait oublier le fameux revendeur de billets. Le voici de retour, pour le plus grand déplaisir des amateurs de spectacles qui se font de nouveau piéger par son site trompeur. Une histoire qui se répète, année après année: croyant avoir affaire à une billetterie officielle, les cibles sont mises sous pression par des pop-up et une minuterie leur laissant croire que la demande est forte. Au final, le sésame est payé le double, voire le triple de son prix réel. Malgré une victoire récente du Cirque Knie contre Viagogo, qui a contraint la plateforme en ligne à faire des aménagements, les victimes sont encore trop nombreuses à se faire avoir (*lire: «Le spectacle de Viagogo va continuer»\**).



**Des animaux éjectés sans concession.** Après s'être attiré les foudres de ses clients pour des retards de remboursements jusqu'à plusieurs mois (*lire: «Ne pas céder devant les remboursements en retard»\**), l'assurance pour animaux Epona, reprise en janvier 2022 par le Groupe Vaudoise, a fâché une nouvelle fois ses assurés. Expliquant qu'elle devait réduire ses pertes, elle a mis certains «mauvais risques» face à un choix impossible: un nouveau contrat à des conditions nettement détériorées (primes doublées, franchise triplée) ou une résiliation. L'équivalent, selon les témoignages de nos lecteurs, d'une éjection pure et simple ressentie comme une injustice.

\* Sur [bonasavoir.ch](#)

# Cadeau par La

**COLIS** Envoyer un cadeau de Noël par La Poste à l'étranger? Mauvaise idée. *Bon à Savoir* a expédié huit colis dans quatre pays: frais d'envoi élevés, manque d'informations, destinataires taxés, paquets en retard ou perdus, rien ne va. *Gilles D'Andrè*

**E**nvoier une surprise à l'étranger, par La Poste, paraît facile. La mention «cadeau» sur le paquet évite en théorie des frais trop élevés à la douane. Les délais de livraison annoncés ont aussi de quoi rassurer. Expédier un colis une semaine avant Noël vous semble une bonne idée? L'expérience menée par *Bon à Savoir* montre que ce n'est pas toujours le cas.

## RETARD ET DISPARITIONS

Sur huit paquets envoyés dans l'Union européenne, seuls six sont arrivés à bon port, parfois après plusieurs semaines. Deux colis pour la même adresse en Allemagne, à Berlin, revérifiée avec le destinataire, ont disparu. Et ce, malgré une «enquête détaillée» de La Poste suisse. Après un mois, ils n'ont pas non plus été retournés à leur envoyeur. La poste allemande connaît actuellement certains retards, indique l'institution suisse, qui assure faire sa part en amenant les colis le plus rapidement possible à la frontière.

Nos envois montrent que, même expédiés suffisamment à l'avance, les cadeaux risquent de rater la fête. Un colis pour la Belgique n'a été annoncé qu'après deux semaines par courrier au destinataire. Les délais officiels pour les petits paquets dans les pays choisis courent pourtant entre 2 et 5 jours, selon le site de La Poste. Celle-ci rappelle ne pas pouvoir garantir les temps de livraison des envois internationaux au-delà de la frontière.

## MANQUE D'INFORMATIONS AU GUICHET

Même s'ils arrivent à bon port dans des délais raisonnables, certains paquets réservent des

surprises de taille aux destinataires. Ces derniers sont contactés par la poste de leur pays pour s'acquitter de taxes d'importation – un mix entre droits de douane et TVA – avant livraison. Plutôt embêtant pour un cadeau! L'expéditeur ne peut pas payer lui-même ces frais. Il ne sait même pas ce que le destinataire devra débourser.

Les envois de particulier à particulier avec la mention «cadeau» vers des pays de l'UE sont exonérés de taxes jusqu'à une valeur de 45 euros – 39 livres sterling pour le Royaume-Uni et 800 dollars pour les Etats-Unis. Mais ni le site de l'Office fédéral des douanes ni celui de La Poste n'évoquent ces limites, informations pourtant cruciales pour les consommateurs! Au guichet, personne ne donne de précisions non plus. Ces lacunes relevées, La Poste a indiqué qu'elle examinerait l'ajout des «valeurs limite» sur son site.

## VALEUR: 65 FR.

## TAXE DOUANIÈRE: 37.42 €

*Bon à Savoir* a placé des contenus différents dans les paquets, avec des valeurs variées, afin d'analyser les taxes douanières appliquées.

CUSTOMS DECLARATION - CN 22		
Customs or central authority	Content	Date
Customs or central authority	Content	Date
Customs or central authority	Content	Date
Art 1 1 Lijnen	Weight: 1kg Value: 80.00	Customs tariff number
Art 2 1 chocolate	0.400	80.00
Art 3		
Art 4		
Art 5		
Total:	1.400	80.00

Identify that the particular pallet in the declaration are exempt and that this does not conflict any dangerous article regulated by postal regulations  
Date: Signature: 20.12.2022

Aux guichets consultés,  
le personnel n'a  
pas fourni la déclaration  
permettant de garder  
la surprise du contenu.

# Poste, une galère sans fin



Aucun envoi ne dépassait 1,5 kilo et aucun ne comprenait de marchandise spéciale. Le tabac et l'alcool sont, par exemple, taxés même s'il s'agit de cadeaux. Les colis avec des valeurs déclarées de 80 fr. ou 90 fr. ont généré des taxes d'importation entre 21 et 26 euros. Sauf un qui a dû échapper au regard des douaniers. Pour l'un des paquets envoyés à Nodebais en Belgique, d'une valeur déclarée de 65 fr. seulement, les destinataires ont dû payer 37.42 euros! La faute à la fondue au fromage? Rien, dans les prescriptions douanières belges, ne permet de l'affirmer.

**CONTENU ANNONCÉ D'AVANCE**  
Même dans les cas où le colis ne génère pas de taxes et arrive à bon port, la surprise sera gâchée. Sur l'étiquette de déclaration en douane, on trouve la mention «cadeau», le contenu et le prix! Les douaniers ne l'enlèvent pas et le destinataire peut lire tous les détails avant d'ouvrir. Il existe un formulaire différent de déclaration en douane qui permet de cacher ces informations à l'intérieur d'un feuillet, mais La Poste

ne l'utilise que pour les envois au-dessus de 400 fr. Aux guichets consultés à Fribourg et à Lausanne, le personnel postal n'a pas accepté de remplir cette déclaration CN23, comme le propose pourtant le site Internet.

## PRIX EXCESSIF

Envoyer un petit colis à l'étranger coûte cher: en plus des frais d'envoi de La Poste, entre 14 fr. et 30 fr. de 500 grammes à 2 kilos, il faut compter le prix du carton ou de l'enveloppe à bulles entre 3 fr. et 4 fr., la saisie de la déclaration en douane à 5 fr. si on la fait remplir au guichet et les taxes d'importation. Un paquet de valeur modeste peut entraîner pour **60 fr. à 70 fr. de coûts partagés**. L'aller-retour depuis la Suisse pour remettre le cadeau en mains propres serait parfois moins cher...

Faut-il livrer son paquet avec un autre service que La Poste? Pas vraiment. L'envoi d'un colis à l'étranger via DHL ou UPS est presque toujours plus cher, indique Léonard Schlaepfer, fondateur du comparateur en ligne

de prestations des services de livraison expedismart.ch. Cependant, il peut être intéressant pour les envois urgents – souvent moins coûteux –, les envois volumineux ou de grande valeur.

Si ces services ont leurs propres réseaux à l'étranger, plus fiables que certaines postes, des lecteurs se sont vus facturer très cher ou à double des frais de dédouanement, notamment avec UPS.

## Zoom

### Plus souple pour les envois vers la Suisse

Les envois en provenance de l'étranger sont soumis à la TVA et aux droits de douane. Les envois de particulier à particulier, de l'étranger vers la Suisse avec mention «cadeau», sont exemptés de taxes **jusqu'à une valeur de 100 fr.**, sauf si le paquet contient du tabac ou de l'alcool. Attention, s'il ne s'agit pas d'objets neufs mais que la valeur à neuf est inscrite, l'addition peut être salée! Une lectrice de Bon à Savoir a dû payer presque 40 fr. de taxes pour récupérer deux vieux T-shirts qu'elle avait oubliés aux Etats-Unis, parce que son oncle avait inscrit une valeur à neuf pour ces biens de 100 dollars américains. Avec le taux de change, le total était supérieur à 100 fr.

**Offrez-vous  
des produits durables  
et bon marché  
en toute simplicité.**

Des vins fins IP-SUISSE,  
par exemple.

10.95

12.95

5.95

8.50

DENNER

# Extension de garantie et casco: protection illusoire

**SERVICE APRÈS VENTE** Un geste maladroit qui fait tomber le téléphone et c'est la panne. Pour conjurer le sort, on peut conclure des assurances, mais les prestations sont limitées. *Claire Houriet Rime*

**D**ans le secteur de l'électronique de loisirs et de l'électroménager, la moitié des achats ont lieu sur internet. A l'achat d'un smartphone en ligne, il suffit d'un clic pour prolonger la garantie ou conclure une assurance casco, voire les deux.

Nous avons relevé les offres des cinq principales plateformes en Suisse dans le domaine multimédia, soit Brack.ch, Digitec.ch/Galaxus.ch de Migros, Interdiscount.ch et Microspot.ch pour Coop, ainsi que Mediamarkt.ch. Les tarifs, variables selon le prix d'achat et la durée, ont été relevés pour un appareil Samsung A53 vendu 359 fr. sur les plateformes de notre sélection ce jour-là. Ces services sont proposés pour la plupart des appareils électroniques et de l'électroménager à part les produits d'Apple qui a concocté ses propres règles.

**PROLONGER LA GARANTIE**  
Comme la garantie du fabricant est de deux ans sur tous les appareils, l'extension ne s'applique que à partir de la 3<sup>e</sup> année. C'est une police d'assurance qui obéit aux mêmes règles et ne couvre que les problèmes dont on n'est pas responsable, par exemple une touche ou un connecteur défectueux. Pas question d'être remboursé si les dégâts sont dus à une chute ou relèvent de l'usure normale (batterie, ampoules).

En cas de pépin, le distributeur prendra en charge la

réparation ou le remplacement par un appareil équivalent. Digitec et Mediamarkt se réservent la possibilité de verser un dédommagement dégressif au fil du temps.

Aucun contrat ne dédommage la perte des données. Seul Digitec évoque la possibilité de prêter un appareil pendant la réparation et encore, à bien plaisir. Cette enseigne a aussi prévu une option supplémentaire «express» pour remplacer l'appareil en un jour ouvrable en cas de panne.

Brack et Interdiscount ne proposent pas d'extension de garantie pour les smartphones. Ce dernier explique que les problèmes relèvent rarement de l'appareil lui-même, mais qu'ils sont souvent dus à une manipulation involontaire (choc ou dégâts dus à l'humidité), dont aucun ne serait couvert par ce biais.

## LA CASCO COUVRE RAREMENT LE VOL

Ces dommages font, en revanche, partie du catalogue de l'assurance casco valable pour un ou deux ans dès l'achat. Elle couvre les dégâts occasionnés au portable par une chute, l'humidité, le sable, un court-circuit et – sauf pour Brack et Mediamarkt – le feu. Mediamarkt est le seul distributeur à inclure le vol dans ses prestations, selon une échelle dégressive (80% du prix d'achat les six premiers mois, puis 60% jusqu'à 12 mois et 40% jusqu'à 24 mois).



En cas de pépin, l'appareil devra en premier lieu être réparé. Si c'est impossible, on recevra un appareil équivalent. Brack et Mediamarkt se réservent la possibilité d'octroyer des bons d'achat à la valeur résiduelle. Passé la première année, elle ne correspond plus qu'à 60% du prix d'achat. Si on laisse tomber son téléphone après 13 mois et qu'il ne fonctionne plus, on ne touchera dans notre exemple que 215 fr., soit le 60% de 359 fr. Brack déduit encore la franchise de 70 fr. et ne versera que 145 fr.: pas de quoi s'offrir un appareil équivalent.

L'écran brisé après une chute arrive en tête des demandes de

réparation. Or, si l'appareil est fissuré mais fonctionne encore, ce dommage n'est pas pris en charge par les assurances. Une bonne coque de protection, moins chère que les services après-vente sera sans doute plus utile sur la durée.

Les tarifs relevés pour l'extension de garantie varient selon les enseignes et la durée choisie. Ceux des cascos sont à peu près identiques, à part la police de Mediamarkt qui coûte près du double. Cette assurance est toutefois la seule à prendre en charge le vol et à ne facturer aucune franchise en cas de sinistre.

## Conseil

### Préférer une protection physique

«Au cours des deux premières années, le taux de pannes relevant de la garantie varie entre 2% et 3%. Il se situe ensuite, grosso modo, entre 10% et 15%», explique Christophe Inaebnit, directeur du service de réparation de la Bonne Comme à Lausanne. Les problèmes se concentrent sur la batterie, les connecteurs (ports pour la prise et les écouteurs) et les touches (bouton principal). Le spécialiste est sceptique quant à la nécessité de conclure des assurances tous azimuts. Il conseille plutôt de prévoir le montant nécessaire pour parer soi-même aux incidents, au cas par cas.

## Que couvrent les services après-vente

	BRACK.CH	DIGITEC.CH / GALAXUS.CH	INTERDISCOUNT.CH	MEDIAMARKT.CH	MICROSPOT.CH
Samsung Galaxy A53 5G, 128 GO, Awesome Black, double carte Sim	359 fr.	359 fr.	359 fr.	359.95 fr.	351.80 fr.
Extension de garantie	Pas pour les smartphones	32.50 fr./56.20 fr. <sup>2</sup>	Pas pour les smartphones	69.95 fr.	38.70 fr.
Durée		1 an / 3 ans		2 ans	2 ans
Prestations		Réparation, sinon rabais ou produit neuf ou recyclé équivalent ou remboursement dégressif. <sup>3</sup>		Réparation, sinon produit équivalent ou bon d'achat dégressif. <sup>4</sup>	Réparation ou remplacement par un appareil équivalent.
Assurance casco	59 fr. / 118 fr.	64.90 fr. / 104 fr.	59 fr. / 118 fr.	109.95 fr./ 199.95 fr.	59 fr. / 109 fr.
Produit Modèle d'assurance	Casco complète Helvetic Warranty	Assurance de l'appareil Axa	Mobile Protection Helvetic Warranty	Casco complète Helvetic Warranty	Care + Axa
Durée	1 an/2 ans	1 an/2 ans	1 an/2 ans	1 an/2 ans	1 an/2 ans
Franchise	70 fr.	40 fr.	85 fr.	0 fr.	79 fr.
Prestations	Réparation express, remplacement par un appareil neuf équivalent ou dédommagement dégressif. <sup>1</sup>	Réparation ou remplacement par un appareil neuf équivalent.	Réparation ou remplacement par un appareil neuf équivalent.	Réparation, remplacement par un appareil neuf équivalent ou dédommagement dégressif. <sup>1</sup> Vol couvert. <sup>5</sup>	Réparation ou remplacement par un appareil neuf équivalent.

<sup>1</sup>100% du prix d'achat jusqu'à 6 mois, 80% jusqu'à 12 mois et 60% jusqu'à 24 mois. <sup>2</sup>Option réparation express 2 ans: 33.30 fr. <sup>3</sup>80% du prix d'achat la 3<sup>e</sup> année, 60% la 4<sup>e</sup> année et 40% la 5<sup>e</sup> année. <sup>4</sup>80% du prix d'achat la 3<sup>e</sup> année et 60% la 4<sup>e</sup> année. <sup>5</sup>En cas de vol: 80% jusqu'à 6 mois, 60% jusqu'à 12 mois et 40% jusqu'à 24 mois.

# Seules trois contiennent des substances indésirables

**BIÈRES** Pesticides et mycotoxines sont nocifs pour la santé. Nous avons cherché à savoir si les bières prisées des Suisses en comportent. Le résultat de notre test est rassurant: 15 bières sur 18 n'en ont révélé aucune trace. *Laura Drompt/Jessica Monteiro*

**E**lle coule à flots, en période de Coupe du Monde. Mais, à part de l'eau, du malt et du houblon, la bière contient-elle des mycotoxines – des moisissures toxiques – ou des pesticides? *Bon à Savoir et On en Parle*, émission de la RTS, ont voulu en avoir le cœur net. En 2021, en Suisse, il s'en est écoulé 444 millions de litres. Et, comme le reste de notre alimentation, la bière est parfois contaminée par ces substances indésirables.

Nous avons envoyé 18 échantillons à un laboratoire spécialisé. Notre sélection comporte des blondes, des non-filtrées, des bières bio, sans alcool ou encore une stout.

## UNE MYCOTOXINE ET TROIS PESTICIDES

Bonne nouvelle: 15 échantillons ne révèlent ni mycotoxine ni pesticide. La Boxer Old, en revanche, affiche un taux de

zéaralénone de 16,2 microgrammes par kilo ( $\mu\text{g}/\text{kg}$ ). Ce champignon agit sur le système reproductif. Consommé régulièrement en grandes quantités, il augmente les risques d'infertilité et de cancers. Dans cet échantillon, des résidus de mandipropamid ont aussi été détectés. Ce pesticide est courant pour lutter contre un ennemi bien connu des jardiniers, le mildiou.

Deux autres bières contiennent des traces de ce pesticide (moins de 0,01 milligramme par kilo): la Farmer non filtrée, de Landi. Et la NON, bière sans alcool tout juste lancée par Migros. Ce dernier échantillon renferme deux autres résidus: du boscalid et du diméthomorphe.

## NÉFASTE AU QUOTIDIEN

Aucune norme suisse n'est fixée pour ces pesticides dans la bière. Les brasseurs sont tenus de mener des autocontrôles en vérifiant, en

amont, la teneur en pesticides dans les céréales brutes. Cette absence de valeur légale sur le produit fini rend les contrôles difficiles en Suisse, voire impossible pour les productions étrangères, regrette Patrick Edder, chimiste cantonal genevois.

***L'exposition aux pesticides devrait être limitée autant que possible.***

Pour les mycotoxines, une dose journalière tolérable de 0,25  $\mu\text{g}/\text{kg}$  de poids corporel est recommandée par Esther van Asselt, spécialiste en sécurité alimentaire auprès de l'Université de Wageningen (Pays-Bas). Soit 15  $\mu\text{g}$  par jour pour une personne de 60 kg. Et 20  $\mu\text{g}$  pour un poids de 80 kg. Une personne de petit gabarit aurait dépassé ce seuil en buvant les



deux bières contaminées de notre test (qui contiennent 16,2  $\mu\text{g}/\text{kg}$ ). Il serait néfaste de dépasser ce seuil quotidiennement, disent les experts. Le danger vient d'une accumulation de petites doses, plutôt que d'un aliment contaminé. Or, ces moisissures constituent un risque dans de

## 18 bières



MARQUE	FINKBRÄU	GRALSBURG	PRIX GARANTIE (SANS ALCOOL)	PRIX GARANTIE	ST. GOTTHARD	1664	SUPERBOCK	CARDINAL	FEL...
Désignation	Bière blonde	Export	Sans alcool	Bière blonde lager	Lager blonde	–	Bière	Blonde	Ori...
Contenant	Canette, 0,5l	Canette, 0,5l	Canette, 0,5l	Canette, 0,5l	Canette, 0,5l	Canette, 0,5l	Canette, 0,5l	Canette, 0,5l	Can...
Prix payé	0.49 fr. <sup>7</sup>	0.50 fr. <sup>5</sup>	0.50 fr. <sup>4</sup>	0.55 fr. <sup>4</sup>	0.63 fr. <sup>3</sup>	1.80 fr. <sup>4</sup>	1.80 fr. <sup>4</sup>	1.90 fr. <sup>4</sup>	1.90 fr. <sup>4</sup>
Prix au litre	<b>0.98 fr.</b>	<b>1 fr.</b>	<b>1 fr.</b>	<b>1.10 fr.</b>	<b>1.26 fr.</b>	<b>3.60 fr.</b>	<b>3.60 fr.</b>	<b>3.80 fr.</b>	<b>3.80 fr.</b>
<b>1. Mycotoxines</b>	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	No...
<b>2. Résidus de pesticides</b>	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	No...
<b>Pesticides détectés</b>									No...

Lorsqu'aucune substance indésirable n'a été trouvée, classement selon le prix, puis par ordre alphabétique.

<sup>1</sup> Mycotoxine détectée: zéaralénone.

<sup>2</sup> Résidus détectés sous le seuil de 0,01 mg/kg.

# Ces indésirables



## RÉSULTATS RASSURANTS

Les résultats sur les pesticides ont de quoi rassurer les consommateurs, selon Patrick Edder. Il rappelle qu'on trouve sur de nombreux légumes des concentrations 10 à 100 fois supérieures à celles repérées ici. «Toutefois, là encore, le problème réside dans l'accumulation de petites doses, qui laisse craindre un «effet cocktail». «On ingère des pesticides chaque jour, dans de nombreux aliments. Alors, si on additionne le tout, l'exposition des consommateurs aux pesticides n'est pas négligeable et devrait être limitée autant que possible.»

## RÉACTIONS DES PRODUCTEURS

Landi, Migros et Boxer ont réagi aux résultats. «La teneur en zéaralénone est étonnamment élevée», indique Boxer, qui l'impute à la qualité des matières premières et trouve une valeur moyenne «beaucoup plus basse» dans ses contrôles. La marque rappelle que, avant de subir des dommages, il faudrait boire 1 litre de bière par jour au cours d'une vie. Elle s'engage analyser

En détail

## Les critères du test

Le laboratoire Primoris, en Belgique, a analysé nos 18 échantillons, grâce à une chromatographie gazeuse et liquide. Il a recherché ces substances:

### 1. Mycotoxines

Ces champignons toxiques provoquent des effets aigus ou chroniques: troubles intestinaux, risques de cancers ou d'infertilité. Une étude menée sur 1000 bières par Jeroen Peters pour l'Université de Wageningen (Pays-Bas) a révélé que les bières artisanales, non filtrées et de type stout, sont particulièrement touchées. Les spécialistes recommandent de ne pas dépasser le seuil de 0.25 µg/kg par kilo de poids corporel et par jour.

### 2. Pesticides

La Suisse ne connaît aucune valeur limite légale pour la bière; seules les céréales brutes sont soumises à l'autocontrôle, par les brasseurs. Bon à Savoir sanctionne leur présence, qui s'ajoute aux pesticides consommés quotidiennement. Les effets de ces cocktails sur la santé humaine ne sont pas connus. Notre test révèle des traces infimes de trois contaminants. Le dimetomorphe, utilisé dans l'arboriculture fruitière. Le mandipropamide, qui s'attaque au mildeu. Et le boscalid, qui cible certains champignons.

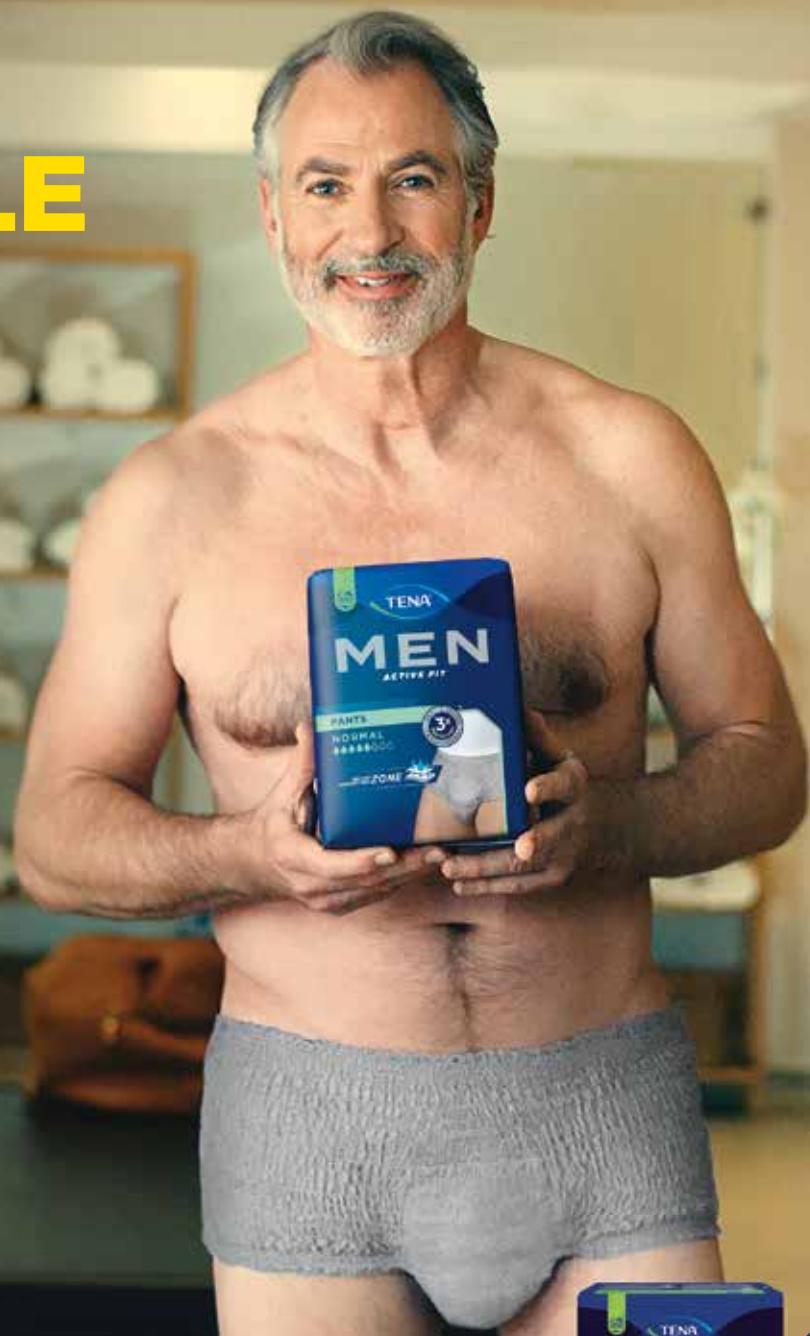
l'échantillon en question et à discuter avec ses fournisseurs.

Landi rétorque que le mandipropamide est autorisé. Elle veille à garantir que les exigences légales soient respectées à tout moment. Migros voit, dans les

traces très faibles, un niveau «correspondant à ses exigences de qualité élevée». «Nous avons toutefois informé le fournisseur qui va s'assurer que ceci, au pire, reste à ce stade. Et, au mieux, disparaît.»

DSCHLÖSSEN	HEINEKEN	DESPERADOS	NATURAPLAN GRAN ALPIN	GUINNESS	CALVINUS	CORONA	FARMER	NON (SANS ALCOOL)	BOXER
Pure malt lager	Original aromatisée tequila	Amber	Draught stout	Bière artisanale blonde bio	Extra	Extra	Bière non filtrée	Sans alcool	Boxer old
Canette, 0.5l 2.20 fr. <sup>4</sup> 0 fr.	Canette, 0.5l 2.30 fr. <sup>4</sup> 0 fr.	Canette, 0.33l 1.70 fr. <sup>4</sup>	Bouteille, 0.33l 2.85 fr. <sup>4</sup>	Bouteille, 0.33l 2.15 fr. <sup>4</sup>	Bouteille, 0.35l 2.45 fr. <sup>4</sup>	Bouteille, 0.35l 0.70 fr. <sup>6</sup>	Canette, 0.5l 1.20 fr. <sup>8</sup>	Bouteille, 0.33l 1.20 fr. <sup>8</sup>	Canette, 0.5l 1.95 fr. <sup>4</sup>
Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	16,2 µg/kg <sup>1</sup>
Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui <sup>2</sup>	Oui <sup>2</sup>	Oui <sup>2</sup>
							Mandipropamid	Boscalid; Diméthomorphe; Mandipropamid	Mandipropamid

# GARDEZ LE CONTRÔLE



## En cas de fuites urinaires. Conçus pour les hommes.

Les protections et sous-vêtements TENA Men Active Fit, proposés dans un nouvel emballage, ont été spécialement conçus pour les hommes. Pour que les fuites urinaires ne vous empêchent pas de profiter activement de votre quotidien.

**NOUVEAU:** TENA Men Active Fit Pants Normal en gris masculin

Plus d'informations sur [www.tena.ch/fr/hommes](http://www.tena.ch/fr/hommes)

## ÉCHANTILLON GRATUIT

dans votre pharmacie ou votre droguerie, ou  
en appelant la hotline TENA au 08 40 - 22 02 22\*

\* 0.08 CHF/minute, les prix de téléphonie mobile peuvent varier. Appels uniquement depuis la Suisse.

TENA, une marque d'Essity



**TENA:**  
**Nº1** dans la catégorie  
incontinence en Suisse

Source: IQVIA Pharma tendance mensuelle (pharmacie/droguerie), valeur en CHF, YTD 12/2021

**TENA®**  
**MEN**  
GARDEZ LE CONTRÔLE

# 10?

# Les bons-cadeaux

**ACHATS** Les Fêtes de fin d'année se rapprochent et vous ne savez toujours pas quoi offrir à votre belle-sœur. Pourquoi pas un bon-cadeau? Que ce soit dans une librairie ou une journée dans un spa, l'offre est pléthorique. Quelques conseils pour éviter le cadeau empoisonné. *Kim Vallon*

## 1 Combien de temps ai-je pour utiliser un bon-cadeau?

Un bon est en principe valable pendant dix ans depuis la date de son émission. Certaines voix considèrent que les bons pour des biens de consommation du quotidien – aliments, livres... – ont une validité limitée à cinq ans, mais la question n'a pas encore été formellement tranchée. Dans le doute, mieux vaut consommer un bon le plus vite possible.

## 2 Un commerçant a-t-il le droit de limiter la durée de validité d'un bon?

Oui, selon le principe de la liberté contractuelle. Il faut toutefois que la durée de validité soit clairement mentionnée sur le bon pour être valable. En l'absence de mention d'une échéance précise, le bon est réputé valable pendant dix ans dès son établissement.

## 3 J'ai retrouvé un vieux bon, mais il est malheureusement échu de quelques mois. Puis-je exiger une prolongation?

Non. Rien n'oblige, en effet, son émetteur à accepter de prendre un bon dont la date de validité est passée, même de quelques jours. Dans ce dernier cas, nous conseillons toutefois de jouer la carte du geste commercial.

## 4 Est-il possible de régler un achat avec plusieurs bons?

Oui. A moins que les conditions d'utilisation du bon ne précisent expressément le contraire (par exemple avec la mention «bons non cumulables» ou «un seul bon par achat»).

## 5 L'utilisation d'un bon peut-elle être



**ÉCHÉANCE** En l'absence de mention précise, le bon est réputé valable pendant dix ans.

## restreinte, par exemple en excluant certains types de marchandises?

Oui, mais cette limitation doit être clairement mentionnée, sur le bon lui-même. Généralement, on retrouve les mentions «bon non valable sur les articles soldés» ou «valable dans la limite des stocks disponibles».

## 6 Un bon-cadeau est-il transmissible?

Si le bon n'est pas nominatif, rien ne vous empêche de le donner – voire de le revendre – à quelqu'un d'autre. En revanche, s'agissant des

bons sous forme de points cumulés avec des achats, ils sont souvent liés à un compte ou à une carte de fidélité numérotée. Et donc, intransmissibles par essence.

## 7 Puis-je exiger qu'on me rende la monnaie sur un bon?

Non. Par contre, le solde doit être reporté sur un nouveau bon (ou indiqué sur le bon utilisé pour une prochaine fois). Une prolongation de validité peut alors être négociée, mais elle n'est pas automatique, ni obligatoire pour le commerçant.

## 8 J'ai reçu un bon pour un saut en parachute. Malheureusement, impossible de trouver un créneau pour faire ce saut, et le bon arrive bien-tôt à échéance. Que faire?

Exiger une prolongation du bon, s'il s'avère que le club de parachutisme restreint excessivement les possibilités de réserver un vol. Théoriquement, vous devriez pouvoir exiger le remboursement de la valeur de la prestation non honorée, si l'émetteur du bon empêche de manière fautive et volontaire son utilisation dans les délais. En pratique, c'est difficile à démontrer. Mieux vaut donc investir son énergie dans la recherche d'une prolongation.

## 9 Si l'article que j'ai acheté avec un bon est défectueux, puis-je le retourner au magasin?

Oui. Vous bénéficiez des droits de l'acheteur à la garantie contre les défauts, indépendamment du fait que vous ayez payé votre achat en espèces ou avec un bon. A la nuance près que vous ne pourrez pas exiger d'être remboursé en cash si vous faites valoir le droit au remboursement. Généralement, le magasin émet un nouveau bon.

## 10 Que faire en cas de fermeture du commerce qui a émis le bon, par exemple un restaurant?

S'il a été repris c'est son successeur qui devra honorer votre bon, car il reprend les actifs et passifs (donc les bons) du précédent propriétaire. En cas de faillite, c'est plus compliqué. Théoriquement, vous pouvez produire dans la faillite comme n'importe quel créancier. Mais le jeu n'en vaut pas la chandelle pour un bon de quelques centaines de francs.

# Remplacer une carte? Entre 0 et 90 fr. selon la banque

**PORTE-MONNAIE** Il n'est pas rare d'égarer une carte bancaire ou de se la faire pirater sur Internet. Combien coûtent son blocage et son remplacement? Les banques demandent souvent plus de 50 fr., et certaines facturent très cher les démarches par téléphone. *Gilles D'Andrès*

**P**erdre sa carte bancaire implique une bonne montée de stress. Si on ne la retrouve pas rapidement, on informe sa banque ou la centrale de blocage, qui la condamne et s'assure qu'une nouvelle sera envoyée par la Poste. En cas d'hameçonnage sur Internet, il faut réagir d'autant plus vite. Normal que le premier réflexe soit d'appeler le numéro d'urgence. Pourtant, **passer par**

**l'e-banking** permet souvent d'éviter des frais.

En ce qui concerne le blocage de cartes, une partie des banques accordent de meilleurs tarifs, voire la gratuité, aux clients qui utilisent le portail de l'établissement ou l'e-banking, sans solliciter le service clientèle.

Par téléphone, les coûts peuvent exploser. Exemple au Credit Suisse: pour bloquer sa carte de débit, un simple appel sur la *Help-*

*Line* entraîne une facture de 55 fr., alors que la démarche est gratuite en ligne (*voir tableau*). Chez UBS, le blocage d'une carte prépayée ou de crédit coûte 20 fr., mais ne génère aucun frais via l'e-banking. Pour certaines cartes de débit de Raiffeisen et la PostFinance Card, le montant s'élève à 15 fr. ou 20 fr. en cas d'appel. Sur Internet, le coût est nul.

A noter que les appels aux centrales de blocage d'urgence ne changent pas le prix. Ce sont les banques qui décident quels coûts supporter et lesquels reporter sur le client.

## ARDOISES SALÉES DANS SIX BANQUES

*Bon à Savoir* a demandé à huit banques et huit néo-banques le montant à payer pour la double

opération de blocage et de remplacement d'une carte perdue ou piratée. Parmi les scénarios les plus coûteux pour une **carte de débit** perdue figure le fameux appel sur la *Help-Line* du Credit Suisse. Si l'on ajoute la commande d'une nouvelle carte, le coût total s'élève à **75 fr.**

La Banque alternative suisse monte encore d'un cran: dans tous les cas, le blocage et le remplacement d'une carte de débit coûte **90 fr.** (*lire encadré*). Pour la Banque Cler, à moins qu'il ne s'agisse de la carte de l'établissement, on débourse **70 fr.** Arrivent ensuite la Banque Migros, où l'opération se monte à **60 fr.**, un coût identique à ceux de la Banque cantonale vaudoise et de la PostFinance.

## Banques

	BLOCAGE				+		REPLACEMENT	
	CARTE DE DÉBIT	CARTE PRÉPAYÉE	CARTE DE CRÉDIT <sup>1</sup>	CARTE DE DÉBIT	CARTE PRÉPAYÉE			
UBS	Gratuit	Gratuit via e-banking ou mobile banking, 20 fr. au téléphone	Gratuit via e-banking ou mobile banking, 20 fr. au téléphone	Gratuit via e-banking ou mobile banking, sinon 20 fr.	Gratuit via e-banking ou mobile banking, sinon 20 fr.		Gratuit via e-banking ou mobile banking, sinon 20 fr.	
Credit Suisse	Gratuit en ligne et pour les cartes Viva Kids, Young et Student, 55 fr. sur la Help-Line	Gratuit	Gratuit	20 fr.			20 fr.	
PostFinance	Gratuit via e-finance pour la PostFinance Card, sinon 20 fr.	Gratuit	Gratuit	25 fr. via e-finance pour la PostFinance Card, sinon 40 fr.			25 fr. via e-finance, sinon 30 fr.	
Raiffeisen <sup>2</sup>	Gratuit via e-banking et pour les cartes de compte, sinon 15 fr.	Gratuit	Gratuit	8 fr. via e-banking, sinon 15 fr.			20 fr.	
Banque cantonale vaudoise	20 fr.	10 fr.	Gratuit	40 fr., 20 fr. pour la carte Juniors, 10 fr. pour la carte cash			20 fr.	
Banque Cler	Gratuit pour la carte Banque Cler, 50 fr. pour la Visa Debit ou la Maestro	Gratuit	Gratuit	Gratuit pour la carte Banque Cler ou si compte jeunes, 20 fr. pour la Visa Debit ou la Maestro			20 fr.	
Banque Migros	30 fr.	Gratuit	Gratuit	30 fr.			Gratuit	
Banque alternative suisse	50 fr.	10 fr.	Gratuit	40 fr.			20 fr.	

<sup>1</sup>Seules les cartes de crédit standard ont été prises en compte, les Gold/Or/Platinum donnant droit à un blocage et remplacement gratuits. <sup>2</sup>Raiffeisen Suisse recommande d'appliquer les tarifs proposés une carte prépayée, mais sur le compte de laquelle les clients n'ont pas besoin de transférer de l'argent à l'avance et qui fonctionne comme une carte de débit. Revolut propose des cartes ne décroche pas.



On pouvait s'en douter, le blocage et le remplacement des **cartes de crédit et prépayées** n'atteint pas ces sommets. Dans les rares cas où il n'est pas gratuit, le blocage coûte 10 fr. ou 20 fr. La commande d'une nouvelle carte est payante la plupart du temps, mais pas très chère, puisqu'elle se monte en général à 20 fr. Pour PostFinance, il faut compter 5 à 10 fr. de plus. Dans tous les cas, bloquer et remplacer ce type de cartes ne dépasse jamais le seuil de **40 fr.**

*Bon à Savoir* a interrogé huit **néo-banques** suisses ou ayant des clients dans le pays. Ces banques numériques facturent le blocage et la commande d'une nouvelle carte 20 fr. ou moins, les meilleur marché étant les internationales Revolut, N26 et Wise, malgré les frais de livraison vers la Suisse. Deux néo-banques constituent des exceptions: on paie **120 fr.** pour une nouvelle carte en disposant d'un compte Neon Metal, et **70 fr.** pour un blocage permanent de la carte Zak via le service clientèle et la commande d'une remplaçante.

## Zoom

### Frais élevés parfois compensés

Les banques qui reportent une bonne partie des coûts de blocage et de remplacement de cartes sur leurs clients accordent parfois de meilleures conditions que la concurrence dans d'autres domaines. Interrogée sur son ardoise de 90 fr. pour la carte de débit, la Banque alternative suisse indique, par exemple, qu'elle ne prend aucun frais pour des retraits avec cette carte – jusqu'à 10 par mois – dans tous les bancomats de Suisse. A l'opposé, des frais de blocage et de remplacement très modestes signifient parfois qu'ils sont compris dans des forfaits. Pour *Bon à Savoir*, la comparaison reste en tous points pertinente: ces frais, souvent bien plus élevés que d'autres coûts liés aux cartes bancaires, touchent fréquemment et directement les consommateurs.

CARTE DE CRÉDIT <sup>1</sup>	NÉOBANQUES	BLOCAGE CARTE	REPLACEMENT CARTE
Gratuit via e-banking ou mobile banking, sinon 20 fr.	CSX	Mêmes conditions que Credit Suisse	Mêmes conditions que Credit Suisse
25 fr., généralement sans frais pour les cas de fraude	Neon	Gratuit	20 fr. si compte Neon free ou Neon green, 120 fr. si compte Neon metal
25 fr. via e-finance, sinon 30 fr.	Zak	Gratuit si blocage temporaire via l'appli Zak ou One de Viseca, 50 fr. si permanent via un conseiller clientèle	20 fr.
20 fr.	Yuh <sup>4</sup>	Gratuit, d'après le site Internet	20 fr., d'après le site Internet
20 fr.	Yapeal <sup>4</sup>	Information non disponible	Gratuit pour le plan Private+, sinon 20 fr., d'après le site Internet
20 fr.	Revolut	Gratuit	Jusqu'à 10 fr. selon le plan choisi + frais de livraison (7 fr. pour le plan Standard vers la Suisse, gratuite pour les plans Premium et Metal)
20 fr.	N26	Gratuit	Environ 10 fr. (frais de livraison inclus), 30 fr. si livraison express
Gratuit	Wise	Gratuit	4 fr. (frais de livraison inclus)

suivants aux Banques Raiffeisen et aux Succursales. <sup>3</sup>Les néo-banques proposent pour la grande majorité des cartes de débit. Neon de différents types. <sup>4</sup>Yapeal et Yuh n'ont jamais répondu à nos questions. Le numéro d'urgence de Yapeal, pour le blocage des cartes,

## DE QUI SE MOQUE-T-ON?

### TU CASSES UN BOUT, TU PAIES TOUT

Michèle Perroud, de Chêne-Bourg (GE), était comblée par sa bouilloire électrique commandée sur le site Galaxus.ch. Malheureusement, peu de temps après l'achat, voilà que le verre de la théière se fend lors d'un léger choc. Après de vaines tentatives de consolidation, un morceau se détache. Notre lectrice contacte le Service clients du distributeur suisse Tavora, demandant de ne recevoir que la partie en verre ou un geste commercial. Pour toute réponse, l'entreprise lui propose de jeter la bouilloire et d'en commander une nouvelle pour 45 fr. et 13.90 fr. de port, même si les autres composants de l'appareil sont flambant neufs, dont le socle chauffant... Pourquoi ne pas faire un geste ou envoyer seulement le verre? Réponse laconique:

«Nous traitons tous nos clients de la même manière.»

### PAS D'ARGENT, PAS DE POËLONS

Un appareil à raclette moderne avec huit poêlons, c'est une bonne centaine de francs au moins chez le fabricant suisse Rotel. Si seule la base des poêlons se gâte avec le temps, au fil de quelques repas par saison entre amis, et que le reste fonctionne encore à merveille, normal qu'on ne veuille pas remplacer l'appareil en entier. Daniel Bloch, de Chevroux (VD), est tombé des nues quand la marque Rotel lui a répondu que chaque poêlon neuf coûterait 8 fr., en sus des frais de port de 12 fr. Presque le prix d'un appareil dernier cri, tout matériel inclus! Notre lecteur se dit révolté par cette incitation au gaspillage. *gda*

## CHAPEAU!

### COLIS DISPARU, FACTURE ANNULÉE

Nicole Reynard Gaspoz se réjouissait de recevoir son colis Zalando. Lors de la livraison, l'employé de La Poste ne sonne pas, mais laisse le paquet dans le hall d'entrée de l'immeuble. Cela malgré la présence des filles de notre abonnée à la maison. Problème: le soir venu, le colis a disparu. La Lausannoise contacte La Poste, qui lui fait savoir que le paquet a été livré, en bonne et due forme. Elle appelle tout de même Zalando pour expliquer son cas. Résultat: le Service clients décide d'annuler sa facture, d'une valeur de plus de 200 fr. Un acte hautement apprécié par Nicole Reynard Gaspoz, qui relève que «Zalando n'était engagé en rien dans cette mésaventure».

### FERMETURES REMPLACÉES EN UN ÉCLAIR

Le mari d'Agnès Vrolixs, de La Chaux-de-Fonds (NE), adore ses «deux vieilles vestes» de la marque Mammut. En forêt, au jardin ou sur le lac, elles l'accompagnent depuis longtemps. Au point que les fermetures éclair étaient devenues inutilisables. «A tout hasard», notre lectrice fait parvenir ses vêtements au magasin Mammut de Berne. Elle souligne un geste «admirable», puisque l'enseigne a réparé et renvoyé les vestes gratuitement, «malgré la garantie échue depuis plusieurs années». *kg*

Publicité

# Solu<sup>•</sup>Tubes®

SA  
Assainissement de conduites



**STOP AUX ATTAQUES  
DE ROUILLE ET CORROSION  
pour une eau propre et fluide !**



- > Nettoyage mécanique par sablage.
- > Revêtement intérieur par résine (colmate même les perforations cuivre).
- > Protection anti-corrosion garantie, **sans entretien ultérieur**.
- > Idéal pour conduites d'eau sanitaire, de chauffage (également au sol), piscines, etc.
- > Équipe de professionnels, compétente, **expérimentée** et dynamique à votre service.

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

1470 ESTAVAYER-LE-LAC  
ch. des Tenevières 19  
T 026 664 00 04  
F 026 664 00 07

1036 SULLENS  
Ch. du Verger 2  
T 021 731 17 21  
F 021 731 50 91

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

[info@solutubes.ch](mailto:info@solutubes.ch) • [www.solutubes.ch](http://www.solutubes.ch)

# Les factures indécentes du 1811

**TÉLÉPHONIE** Utiliser le Service de renseignements téléphoniques de Swisscom peut coûter cher si le client choisit d'être mis en relation avec le numéro demandé. Des lecteurs évoquent des factures de plusieurs centaines de francs. *Sébastien Sautebin*

«En consultant les relevés téléphoniques de ma maman, qui a 85 ans, j'ai constaté qu'elle avait, sur l'année, pour près de 500 fr. de factures résultant d'appels au 1811», nous a écrit Vanessa Bodmer Baud, de Genève. Pour mémoire, le 1811 est le numéro de renseignements téléphoniques de Swisscom qui a remplacé le 111 en 2006. Il ne s'agit pas d'un cas unique. Pascal (nom d'emprunt) nous a révélé que le senior de 93 ans dont il s'occupe en a eu, lui aussi, pour des centaines de francs. Et d'autres témoignages vont dans le même sens.

Comment l'utilisation d'un Service de renseignement peut-il engendrer des coûts aussi élevés? Tout d'abord, Swisscom n'y est pas allé avec le dos de la cuillère pour le tarif de base: outre une «taxe d'entrée» de 1.90 fr., il faut débourser 1.90 fr. par minute entamée. Un appel de 61 secondes coûte 5.70 fr.

## COÛT PHARAONIQUE DE LA MISE EN RELATION

Mais c'est le Service de mise en relation qui fait exploser le prix: lors de l'appel, le client se voit proposer d'être relié directement au numéro demandé. S'il fait ce choix, l'intégralité de la conversation qui s'ensuivra sera également facturée 1.90 fr. la minute!

Une personne qui obtient le numéro voulu en 20 secondes, puis décide d'être raccordée directement et reste 20 minutes au bout du fil, devra payer la bagatelle de 41.80 fr. à Swisscom!

Pour se justifier, l'opérateur met en avant les pratiques du secteur. Selon Alicia Richon, porte-parole, «le 1811 facture, comme ses concurrents, le transfert d'appel optionnel». A 1.90 fr./min., Swisscom est même

légèrement moins cher que ses concurrents du 1818 et du 1820 qui demandent 1.99 fr./min. Et pour Alicia Richon, tout est fait dans les règles de l'art: «Nous informons tous les clients des frais encourus au moyen d'une bande sonore. Le transfert d'appel n'a lieu que sur demande du client.»

Il s'agit d'une obligation légale. Selon l'Ordonnance sur l'indication des prix, l'utilisateur doit être informé du prix du service connexe immédiatement avant la mise en relation.

Tout légal qu'il soit, ce système n'est pas sans poser de problèmes aux yeux de Vanessa Bodmer Baud et de Pascal: «Pour les personnes âgées qui ont des facultés cognitives amoindries, le procédé est déloyal, estime notre lecteur. Ces dernières ne réalisent pas le coût final qui sera engendré par la mise en relation.»

A défaut de compter sur un changement de pratique de l'opérateur, les consommateurs peuvent adopter diverses me-



sures (*lire encadré*). Cela étant, le Service de Swisscom pose aussi des questions sur des éléments qui dépassent le cadre des seniors souffrant de troubles cognitifs.

## PLUSIEURS PROBLÈMES RELEVÉS

L'information sur le site de Swisscom décrit les coûts du 1811 comme suit: «*Tarif à la minute et mise en relation: 1.90 fr./min.*».

Aux yeux de *Bon à Savoir*, ce n'est pas assez clair pour comprendre avec certitude que l'intégralité de la conversation après la mise en relation sera surfactu-

rée, à 1.90 fr./min. L'opérateur, lui, estime que tout est clair.

Autre problème: lors de nos essais, le message enregistré informant du tarif de mise en relation a été formulé, à une reprise, en allemand. Incompréhensible pour de nombreux Romands. «Ce ne devrait pas arriver, reconnaît Alicia Richon. Certains clients sont connectés à un collaborateur dans la mauvaise langue. Ceci peut se produire lorsque l'appel est effectué dans une autre région du pays ou en raison des réglages d'autres fournisseurs d'accès. Nous sommes conscients du problème et nous pouvons modifier manuellement l'appel et l'enregistrement audio dans la bonne langue.» L'opérateur va réexaminer la question à l'interne.

Enfin, le 1811 ne possède pas de Service clientèle attitré. Selon l'opérateur, il faut appeler la hotline Swisscom au 0800 800 800, mais nos lecteurs nous ont rapporté que leurs interlocuteurs ne semblaient pas connaître les réponses à apporter au sujet du 1811. Pascal a fini par obtenir un geste commercial de 80 fr., mais Vanessa Bodmer Baud s'est heurtée à un mur. Elle a bloqué le 1811 sur le téléphone de sa maman afin que les facturations pharaoniques cessent.

## En pratique

### Solutions pour réduire les coûts

- Eviter absolument la mise en relation directe: demander le numéro souhaité puis raccrocher.

Pour des proches qui ne sont pas conscients des coûts réels:

- Bloquer le numéro.
- Enregistrer, dans le téléphone fixe, les numéros qui donnent lieu à des appels de longue durée et les étiqueter.
- Convaincre le proche d'appeler une personne de confiance plutôt que les renseignements afin qu'elle fournit le numéro voulu, voire transmette l'appel si son téléphone possède la fonction correspondante.
- Les personnes malvoyantes ou à mobilité réduite, clientes de Swisscom ou de UPC, peuvent s'inscrire au service d'information 1145. Le service est gratuit, la communication est facturée selon l'abonnement.

# BONS & PAS CHERS

L'équipe gagnante  
du Mondial

**- .90**

\*Flips aux cacahuètes  
Coop Prix Garantie,  
200 g (100 g = -.45)



**- .55**

Bière Coop  
Prix Garantie, canette,  
50 cl (100 cl = 1.10)

**- .45**

\*Ice Tea Coop Prix Garantie Lemon,  
50 cl (100 cl = -.90)



**3.50**

\*Chips Coop  
Prix Garantie Paprika,  
350 g (100 g = 1.-)



**1.25**

Friandises chocolatées  
Coop Prix Garantie  
Choco peanuts,  
Fairtrade Max Havelaar,  
375 g (100 g = -.76)



Biscuits Coop Prix Garantie  
Petit Beurre au chocolat,  
Fairtrade Max Havelaar,  
125 g (100 g = 1.-)

\* En vente dans certains supermarchés Coop  
Coop ne vend pas d'alcool aux jeunes de moins de 18 ans.



Pour des prix bas garantis.

**coop**

Pour moi et pour toi.



# Le prix des forfaits journaliers a grimpé

augmentation est entre deux et quatre fois plus élevée que celle du coût de la vie sur la même période (+3,9%). Seule la petite station des Paccots n'a pas renchéri ses forfaits.

Toujours plus de stations misent sur des prix dynamiques: les tarifs varient selon le jour de la semaine choisi, l'enneigement et le moment de l'achat en ligne. Dans ce cas, plus on réserve vite, plus les prix sont bas.

## COÛTS DE L'ÉNERGIE INVOQUÉS

Pour expliquer la hausse du prix des forfaits journaliers, les responsables des différents domaines skiables invoquent presque toujours la hausse des coûts de l'énergie. A cela s'ajoutent souvent des investissements pour moderniser certaines installations, améliorer les infrastructures de transport et d'enneigement ou mettre à jour le parc de machines.

Pour les skieurs occasionnels, plusieurs domaines de grande taille indiquent avoir augmenté le prix à la journée, tout en maintenant, voire en améliorant les offres de pass saison et annuel, ou pour la jeunesse. Les skieurs sans abonnement qui paient à la caisse ne représentent, de toute façon, que 20% de la clientèle ou moins, selon plusieurs grandes stations interrogées.

## LE PRIX DE LA SPONTANÉITÉ

Les remontées mécaniques de Téléverbier et de Nendaz expliquent que, sur certains secteurs au moins, les personnes qui réservent en ligne dix jours à l'avance leur forfait journée bénéficient d'une réduction de 10%, en plus de prix dynamiques attractifs.

Pas de miracle toutefois: le 24 décembre, en haute saison, on fera peu d'économies sur Internet. On gagne parfois deux ou trois francs, sauf à Crans-Montana où la journée adulte est de 11 fr. moins chère qu'en 2018. En revanche, les personnes qui achèteront le forfait à la caisse, ce jour-là, auront droit à la plus forte hausse de prix de notre comparatif: +29% pour les adultes et +28,2% pour les enfants.

Certains domaines skiables ne cachent pas qu'ils cherchent à amener les clients systématiquement sur Internet. Pour le domaine Zermatt et Cervinia, qui fonctionne avec des prix dynamiques tout au long de la saison, il n'existe plus de tarifs de référence aux caisses. Les prix sur place sont fixés chaque jour selon la demande, via un algorithme. Avec le risque de voir le prix exploser si on se décide au dernier moment.

## Domaines skiables

	JOURNÉE ADULTE 2022	JOURNÉE ENFANT (14 ANS) 2022
<b>Avec tarification unique</b>	<b>Prix (hausse par rapport à 2018)</b>	
Glacier 3000	75 fr. (+17,2%)	49 fr. (+16,7%)
Lac Noir	44 fr. (+12,8%)	26 fr. (+4%)
Leysin-Les Mosses-La Lécherette	62 fr. (+12,7%)	40 fr. (+11,1%)
Loèche-les-Bains	62 fr. (+12,7%)	37 fr. (+5,7%)
St-Bernard (Champex, La Fouly ou Vichères)	43 fr. (+10,3%)	28 fr. (+12%)
Moléson	38 fr. (+8,6%)	23 fr. (+15%)
Saas Fee <sup>1</sup>	79 fr. (+8,2%)	40 fr. (+11,1%)
Villars-Gryon-Diablerets	63 fr. (+6,8%)	41 fr. (+5,1%)
Les Bugnenets-Savagnières	40 fr. (+5,3%)	23 fr. (aucune)
Charmey	43 fr. (aucune)	28 fr. (+12%)
Les Paccots	39 fr. (aucune)	27 fr. (aucune)
<b>Avec tarification différente en ligne<sup>2</sup></b>	<b>Prix à la caisse/prix en ligne (hausse par rapport à 2018)</b>	
Crans-Montana	89 fr./58 fr. (+29% aux caisses)	50 fr./32 fr. (+28,2% aux caisses)
Printse (Nendaz-Thyon-Veysonnaz)	69 fr./62 fr. (+16,9% aux caisses)	35 fr./32 fr. (+16,7% aux caisses)
Portes du Soleil (France et Suisse) <sup>3</sup>	71 fr./65 fr. (+12,7% aux caisses)	53 fr./49 fr. (+12,8% aux caisses)
4 Vallées	82 fr./74 fr. (+7,9% aux caisses)	41 fr./37 fr. (+7,9% aux caisses)
Zermatt + Cervinia <sup>1</sup>	Inconnu/102 fr. (hausse inconnue aux caisses)	Inconnu/51 fr. (hausse inconnue aux caisses)

# Des crevettes fraîches dans l'assiette

**CRUSTACÉS** La quasi-totalité des crevettes testées sont d'une fraîcheur irréprochable et ne contiennent pas de bactéries problématiques. Seul le produit M-Budget comporte des germes résistants aux antibiotiques. *Andreas Schildknecht / kg*

Les Suisses sont de grands consommateurs de crevettes. L'an dernier, près de 8445 tonnes de ces crustacés riches en protéines ont été importées dans le pays, selon l'Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières. La moitié d'entre eux étaient originaires d'élevages vietnamiens.

Que contiennent vraiment ces crevettes pêchées à des milliers de kilomètres? *Bon à Savoir* a testé 19

paquets surgelés vendus dans la grande distribution. Parmi eux, 10 produits provenaient du Vietnam. Seules les crevettes achetées chez Globus Delicatessa étaient issues de la pêche sauvage.

Pendant longtemps, les crevettes d'élevage ont eu mauvaise réputation en raison de la présence régulière d'antibiotiques. Principal enseignement de notre test: les crevettes M-Budget sont les seules à comporter des germes



résistants aux antibiotiques. Contactée, Migros explique qu'elle fait des contrôles standards sur la présence de résidus d'antibiotiques, et non sur les germes résistants. Tous les autres produits évalués ne contiennent ni germes ni agents potentiellement pathogènes, comme des salmonelles.

## DAVANTAGE DE GERMES EN RAYONS

Au moment du test, tous les articles se trouvaient dans un état de conservation irréprochable, avec

### 19 paquets de crevettes



#### MARQUE

	PRIX GARANTIE	DELICATESSA	NATURAPLAN	OCEAN SEA	ALNATURA ORIGIN	GOLDEN SEAFOOD	OCEAN SEA	OCEAN SEA	MIGROS
Désignation	Crevettes géantes	Crevettes royales rouges de Patagonie	Crevettes géantes Black Tiger bio	Crevettes Black Tiger	Crevettes	Crevettes géantes natures	Crevettes géantes	Crevettes géantes	Crevettes
Provenance	Vietnam	Sud-ouest de l'Atlantique	Vietnam	Bangladesh	Costa Rica	Inde	Equateur	Equateur	Equateur
Label	ASC	—	Bio Suisse	ASC	Bio selon la réglementation européenne	ASC	ASC	ASC	Naturland
Acheté chez	Coop	Globus	Coop	Lidl	Alnatura	Aldi	Lidl	Lidl	Migros
Contenu	800 g	300 g	200 g	450 g	225 g	225 g	450 g	180 g	200 g
Prix	24.95 fr.	27 fr.	9.95 fr.	13.99 fr.	7.50 fr.	5.99 fr.	9.95 fr.	4.75 fr.	9.95 fr.
Prix aux 100 g	3.12 fr.	9 fr.	4.98 fr.	3.11 fr.	3.33 fr.	2.66 fr.	2.21 fr.	2.64 fr.	4.98 fr.
Germes résistants <sup>1</sup>	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Teneur en chlorate <sup>2</sup>	<0,01 mg/kg	0,013 mg/kg	0,015 mg/kg	0,021 mg/kg	0,023 mg/kg	0,04 mg/kg	0,05 mg/kg	0,061 mg/kg	0,065 mg/kg
Pseudomonas <sup>3</sup>	<10000/g	<10000/g	<10000/g	<10000/g	<10000/g	<10000/g	<10000/g	<10000/g	<10000/g
Entérobactéries <sup>4</sup>	<100/g	<100/g	<100/g	<100/g	<100/g	<100/g	<100/g	<100/g	<100/g

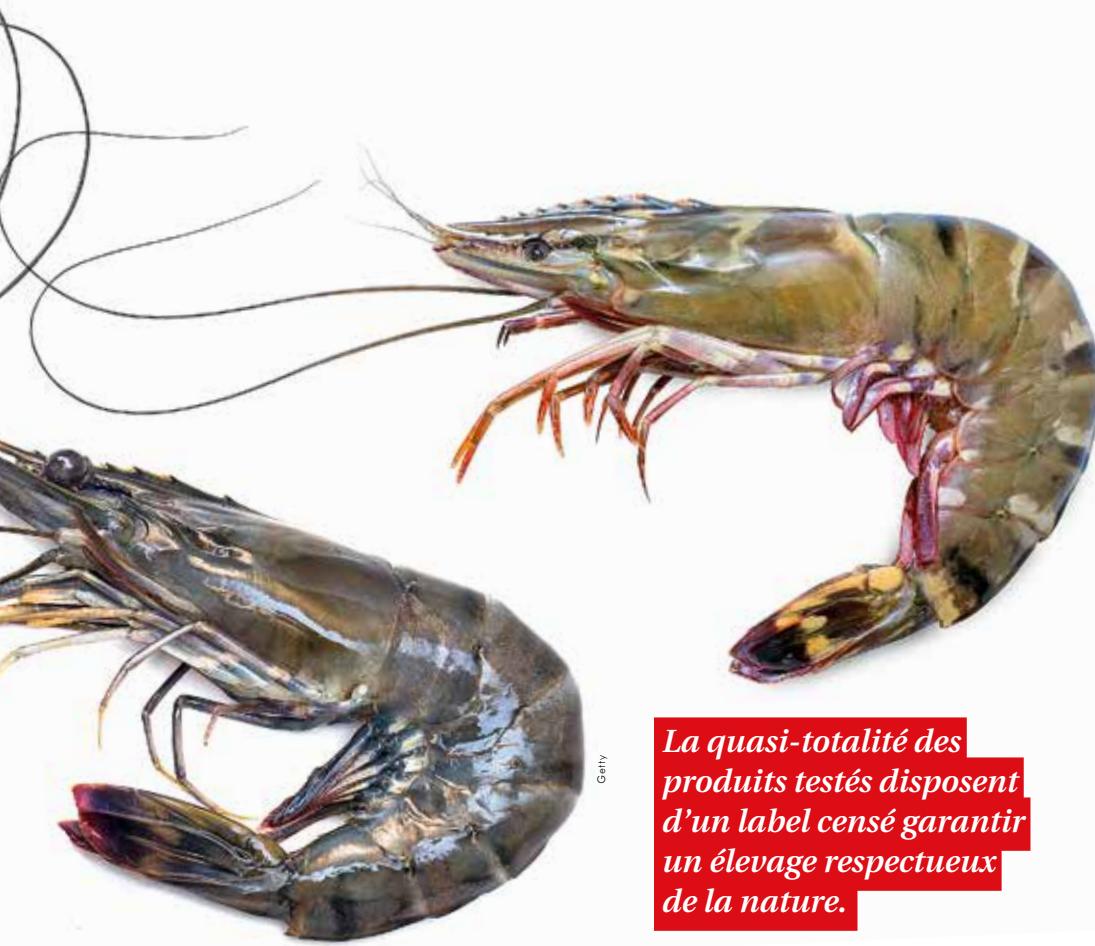
Classement des échantillons sains selon la teneur en chlorate, puis selon le nombre total de pseudomonas et d'entérobactéries.

<sup>1</sup> Les germes résistants aux antibiotiques peuvent se transmettre

<sup>2</sup> En cas d'exposition prolongée, les résidus de chlore peuvent inhiber l'absorption d'iode par la thyroïde.

<sup>3</sup> La Société allemande d'hygiène et de microbiologie fixe la valeur de référence à un

<sup>4</sup> Les entérobactéries indiquent le degré de fraîcheur d'un produit. Jusqu'à 10000 entérobactéries par gramme, il est considéré comme sain.



**La quasi-totalité des produits testés disposent d'un label censé garantir un élevage respectueux de la nature.**

un nombre d'entérobactéries et de pseudomonas en-dessous des limites recommandées. La quantité de ces deux germes permet de déterminer le degré d'altération des crevettes.

Les crustacés achetés aux rayons poissonnerie de Coop et

Migros affichaient respectivement 20 000 et 240 000 pseudomonas par gramme, soit des valeurs plus élevées que les autres produits de notre assortiment. Ces chiffres restent toutefois largement infé-

Lire la suite en page 30 ➔

En détail

## Les critères du test

Les experts d'un laboratoire alimentaire allemand ont recherché, pour Bon à Savoir, des bactéries et des substances nocives dans 19 paquets de crevettes crues surgelées. Tous les crustacés ont été transportés congelés jusqu'au laboratoire.

### Bactéries

Les experts ont, d'une part, recherché des germes résistants aux antibiotiques et, d'autre part, des germes qui peuvent déclencher des maladies. Parmi ces agents pathogènes figurent notamment les bactéries Listeria et Escherichia coli, tout comme les salmonelles ou les staphylocoques dorés. La détection du nombre de pseudomonas et d'entérobactéries a en outre permis de déterminer la fraîcheur de la marchandise.

### Autres substances nocives

Les experts ont mesuré la teneur en chlorate et en perchlorate. Le chlorate peut entraîner une carence en iode en cas d'absorption sur le long terme. Des doses quotidiennes élevées peuvent également perturber l'absorption d'oxygène dans le sang et endommager les reins. Il en va de même pour le perchlorate. Cette dernière substance n'a pas été détectée dans les crevettes analysées.

BIO	QUALITÉ & PRIX	LE DRAGON	PELICAN	PELICAN	PRIX GARANTIE	ALMARE SEAFOOD	RAYON POISSONNERIE	RAYON POISSONNERIE	GOLDEN SEAFOOD	M-BUDGET
Crevettes Black Tiger Tail-On Vietnam	Blacktiger true count Vietnam	Crevettes Black Tiger bio Vietnam	Crevettes Black Tiger Tail-On Vietnam	Crevettes géantes Black Tiger entières Vietnam	Crevettes Black Tiger Madagascar	Crevettes MSC entières et crues Vietnam	Crevettes obsiblue Nouvelle-Calédonie	—	Crevettes géantes Vietnam	Crevettes crues Vietnam
Coop 600 g 16.90 fr. 2.82 fr.	Spar 800 g 35.50 fr. 4.44 fr.	Migros 500 g 14.95 fr. 2.99 fr.	Migros 400 g 17.95 fr. 4.49 fr.	Coop 350 g 9.95 fr. 2.84 fr.	Aldi 225 g 12.35 fr. 5.49 fr.	Coop 294 g 14.55 fr. 4.95 fr.	Migros 310 g 26.65 fr. 8.60 fr.	Aldi 450 g 9.95 fr. 2.21 fr.	Migros 450 g 9.95 fr. 2.21 fr.	
Non 0,066 mg/kg <10000/g <100/g	Non 0,18 mg/kg <10000/g <100/g	Non <0,01 mg/kg <10000/g <200/g	Non 0,021 mg/kg <10000/g <200/g	Non <0,01 mg/kg <10000/g 300/g	Non 0,056 mg/kg <10000/g 800/g	Non <0,01 mg/kg 20000/g <100/g	Non 0,25 mg/kg 240000/g <100/g	Non 0,42 mg/kg <10000/g <100/g	Non 0,76 mg/kg <10000/g <100/g	
										5300/g

Dominique Schätz

à l'être humain lors d'un manque d'hygiène en cuisine. En cas d'infection, il existe un risque que les antibiotiques ne soient plus efficaces. million d'unités formant colonie (UFC) par gramme. En-dessous de cette valeur, les crustacés sont considérés comme sains.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

► Suite de la page 29

rieurs au seuil maximal d'un million par gramme, fixé par la Société allemande d'hygiène et de microbiologie.

#### **DU CHLORATE EN QUANTITÉ DANS DEUX PRODUITS**

Parmi les 19 produits de notre échantillon, 15 contenaient des résidus de chlorate, sans toutefois dépasser la dose maximale journalière recommandée. Selon l'Autorité européenne de sécurité des aliments, une personne de 60 kg peut consommer 0,18 milligramme de chlorate par jour sans craindre d'effets pour sa santé. Le plus souvent, cette substance se retrouve sur les fruits de mer par le biais d'eau ou de glace contaminée par du chlore.

Les crevettes M-Budget de Migros et Golden Seafood d'Aldi affichaient des valeurs limites. Une portion de 150 g de ces

crustacés correspond, respectivement, à deux tiers et à un tiers de la dose maximale journalière recommandée. Aldi explique que le chlorate mesuré a pu se retrouver sur les crevettes lors du nettoyage. L'enseigne allemande affirme qu'elle entend optimiser les processus de rinçage avec son fournisseur.

La quasi-totalité des produits testés disposent d'un label censé garantir un élevage respectueux de la nature. Le standard ASC, qui interdit l'utilisation d'antibiotiques, est aujourd'hui répandu dans l'aquaculture. Les labels Naturland Bio et Bio européen sont également très présents.

L'organisation allemande de consommateurs Stiftung Warentest a récemment évalué ces certifications en matière de production durable. Résultat? Le label Naturland Bio est le plus exigeant envers les éleveurs de crevettes.

||||| Zoom |||||

#### **Conseils de préparation**

Voici comment évaluer la qualité des crevettes et les préparer correctement.

- Les crevettes fraîches ne sentent pas le poisson. Leur chair est ferme et non graisseuse. Si elle s'effiloche à la cuisson, cela signifie que les crevettes ne sont plus fraîches. Une coloration brunâtre sur la face inférieure et une odeur d'ammoniaque indiquent également que la marchandise est avariée.
- Les crevettes déjà cuites et décortiquées permettent de gagner du temps: on peut même les déguster directement après la décongélation. L'inconvénient? La cuisson et le décorticage industriels peuvent entraîner une perte d'arôme importante. Notons que les crevettes qui possèdent encore leurs carapaces sont également plus juteuses.
- Il faut toujours décongeler les crevettes au réfrigérateur. Elles ne doivent pas geler dans leur propre jus, car les bactéries peuvent se propager rapidement. Ainsi, il est important de placer les crevettes dans une passoire au moment de la décongélation. Une fois sorties du réfrigérateur, elles doivent être traitées et consommées rapidement.
- Les crevettes crues peuvent être cuites, rôties ou grillées. Quel que soit le mode de cuisson, il ne faut pas les laisser sur le feu trop longtemps. En cas de chaleur excessive, la chair se désagrège rapidement.

#### **Publicité**



**Même pour le TCS vous aide.**

#### **Avec l'assistance dépannage pour le domicile.**

Dorénavant, nous vous aidons également en cas de pannes chez vous, et ce, de manière fiable et professionnelle.

Découvrez toutes les prestations sur [club.tcs.ch/home](http://club.tcs.ch/home) ou au 0844 888 111

Dès maintenant au  
prix de lancement

# A quand un comparateur de prix?

**ESSENCE** Contrairement à ses voisins, la Suisse ne dispose pas de comparateur fiable indiquant les stations-service les moins chères. Notre pointage montre qu'un tel système permettrait aux conducteurs de réaliser des économies. Le dossier est entre les mains du Parlement. *Sébastien Sautebin*

**S'**arrêter à la bonne station-service permet d'économiser de l'argent en Suisse. *Bon à Savoir* l'a vérifié en effectuant le trajet d'un pendulaire vaudois qui réside à Vuarrens (VD) et travaille à Lausanne. Sur ce parcours de 21 km, nous avons dénombré 13 stations-service en bordure immédiate de la route. Le jour du relevé, il y avait une différence de 7 ct. par litre de sans plomb 95 (SP95) entre le vendeur le meilleur marché et le plus cher (*voir carte*). Sur un an (10 000 km à raison de 6,8 l/100 km), notre pendulaire pourrait donc économiser une cinquantaine de francs.

Ce montant est modeste mais il augmentera, parfois considérablement, avec un kilométrage plus élevé ou un véhicule gourmand. Surtout, sur l'ensemble du pays et ses 4,7 millions de voitures de tourisme, l'économie potentielle pour les consommateurs est susceptible d'atteindre des dizaines de millions de francs par année.

## PAS D'OUTIL FIABLE

Problème: il est, pour l'heure, impossible de comparer rapidement, et de manière fiable, les prix des carburants en Suisse. Appeler tous les vendeurs des environs serait fastidieux, sans compter que les employés de certaines enseignes, notamment ENI et Socar, ne sont pas autorisés à fournir l'information par téléphone.

Un comparateur, ton-plein.ch, a bien été mis récemment en ligne, à la suite d'une initiative privée. Il n'indique malheureusement pas les prix de toutes les stations, et sa base de données est alimentée par les consommateurs et les propriétaires des stations sur une base volontaire. Ce système a ses limites: notre vérification de 20 prix indiqués sur le site a révélé que 17 d'entre eux n'étaient pas à jour. Un comparateur ne peut donc être fiable que lorsque les stations-service sont tenues légalement de

fournir leurs prix actuels. C'est ce qui se passe chez nos voisins depuis des années déjà (*lire encadré*).

## VOTE CRUCIAL AU PRINTEMPS

L'augmentation des prix des carburants, au premier semestre de 2022, a lancé le débat en Suisse et plusieurs motions ont été déposées au Parlement. Alors que le Conseil fédéral y est opposé, le Conseil des Etats a accepté, en septembre, la motion du centriste soleurois Pirmin Bischof demandant qu'un comparateur inspiré du modèle autrichien soit introduit dans le pays. Le Conseil national se prononcera, à son tour, lors de la session de printemps. Entre-temps, il votera, le 14 décembre, une motion similaire dé-

posée par sa propre Commission de l'économie.

## CONCURRENCE ET BAISSE DES PRIX FAVORISÉES

D'après Pirmin Bischof, un comparateur permettrait aux automobilistes de choisir la meilleure offre. Et il aurait aussi une influence sur les prix. Dans le texte déposé, le Soleurois affirme que «l'essence a baissé de 20% dans l'année qui a suivi la mise en service de l'application en 2011». La formule autrichienne favoriserait un alignement des tarifs vers le bas en n'affichant que les cinq ou dix stations les moins chères. C'est aussi l'avis de Stefan Meierhans, le Surveillant des prix: «La concurrence est ainsi renforcée. Le nombre

élevé d'accès à la plateforme corrobore cette conclusion.»

Le site est populaire, confirme Erika Ummenberger-Zierler, cheffe du département de la concurrence au Ministère autrichien du travail et de l'économie: «Cette année, il y a eu un peu plus de 435 000 visites mensuelles. Le bilan pour l'Autriche est positif. La base de données est bien acceptée par la branche et le comparateur fait partie des sites les plus connus du pays.»

Sa mise sur pied a coûté moins de 250 000 euros, et «les frais courants annuels se situent dans une fourchette basse à cinq chiffres». La création d'une plate-forme similaire ne ruinerait donc pas la Confédération.

## En pratique

### Economiser à l'étranger

On peut trouver l'essence la moins chère lorsqu'on voyage dans les pays voisins en consultant les comparateurs officiels:

#### France [prix-carburants.gouv.fr](http://prix-carburants.gouv.fr)

Le site permet de connaître tous les prix des carburants sur la base d'une adresse, d'un département ou d'un trajet donné. Classement par prix.

#### Autriche [spritpreisrechner.at](http://spritpreisrechner.at)

La recherche peut être effectuée par adresse ou par région (Land). Le site affiche alors, respectivement, les cinq ou les dix stations les moins chères. Il n'est pas possible d'introduire un itinéraire.

#### Italie [carburanti.mise.gov.it](http://carburanti.mise.gov.it)

Le site officiel du Ministère du développement économique permet de connaître les offres par adresse, zone géographique ou parcours et de classer les résultats selon le prix.

#### Allemagne [adac.de/tanken](http://adac.de/tanken)

Il n'y a pas de comparateur officiel, mais plusieurs sites sont agréés par l'Etat, dont celui de l'ADAC (le TCS allemand). On peut effectuer une recherche par adresse ou parcours. Classement par prix, proximité ou ordre alphabétique.



# Des problèmes avec votre chauffage au sol?

## Une analyse vous apporte de la clarté.



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

### RÉSERVER UNE ANALYSE PRÉVENTIVE

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

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

Nom
Prénom
Rue
NPA, lieu
Année de construction du bien
Téléphone
E-mail
Date
Signature

Bon à Savoir, 2022



### LES CONDUITES SE FRAGILISENT

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

### DES SOLS FROIDS. QUE FAIRE?

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

### DE LA CLARTÉ GRÂCE À L'ANALYSE

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

### COUCHE PROTECTRICE

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

### ASSAINIR AU LIEU DE RINCER

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

Après l'assainissement, l'énergie économisée, peut se monter jusqu'à 10 %

### 10 ANS DE GARANTIE

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



Veuillez renvoyer le talon ou appeler  
Naef GROUP  
Route de l'Industrie 15, 1860 Aigle  
Tél.: +41 24 466 15 90  
Adresse e-mail: info@naef-group.com  
[www.chauffageausol.ch](http://www.chauffageausol.ch)



Dominique Schulz/Alamy

# Des boucles sans se prendre la tête

**FERS À FRISER** Boucler ses cheveux n'est pas une mince affaire. Cela demande une certaine pratique afin d'obtenir un résultat optimal. Notre test montre que deux fers à friser automatiques forment les plus jolies boucles. *Andreas Schildknecht / sp*

**U**ne solution pour ajouter du volume et de la tonicité à des cheveux raides: les boucler avec un fer à friser. *Bon à Savoir* a envoyé 10 de ces appareils au laboratoire. Six requièrent d'enrouler les cheveux à la main autour de la partie chauffante. Quatre modèles sont automatiques, c'est-à-dire qu'il suffit d'introduire une mèche dans le fer et d'appuyer sur un bouton pour que celle-ci s'enroule puis se déroule seule.

Ce sont les fers automatiques d'Ikohs et d'i-Care qui donnent le meilleur résultat, à savoir: des boucles régulières, volumineuses et élastiques. Les deux vainqueurs ont un design

très proche, sont compacts et ne pèsent que 380 grammes. Toutefois, automatique ne veut pas systématiquement dire top. En effet, les deux autres «boucleurs» automatiques de l'échantillon – le *Curl Secret Optimum* de Babyliss et l'*Auto Curler 8000* de Philips – finissent en queue de classement, jugés tous les deux «insatisfaisant». Le *Curl Secret* produit des boucles écrasées et sans élasticité. L'appareil de Philips, quant à lui, pèse plus de 500 grammes, ce qui rend son utilisation difficile. Les bras fatiguent vite lorsque l'on boucle des cheveux longs et épais. Dans ces cas-là, mieux vaut avoir un appareil léger.

## LE MOINS CHER SUR LE PODIUM

Le plus léger des boucleurs de l'échantillon est le Koenic *KHC 3310*, acheté à Media Markt, qui affiche 315 grammes sur la balance. C'est également le moins cher du test. A la troisième place du podium, il permet d'obtenir de meilleures boucles que le produit de Rowenta, bien plus onéreux.

Autre critère auquel nous avons accordé une grande importance: la robustesse. Les fers à friser ont le plus souvent une forme arrondie. Il peut donc arriver qu'ils roulent et tombent par terre. Au laboratoire, chaque appareil a été soumis à dix

chutes d'une hauteur de 90 cm. Sept d'entre eux ont surmonté l'épreuve avec, au plus, de légères égratignures ou des bosses. Dans certains cas, des pièces se sont détachées, mais ont facilement pu être remises en place.

Le *Curl Secret Optimum* et l'*Auto Curler* n'ont, quant à eux, pas survécu. Après dix chutes, aucun des deux n'était encore utilisable. Le premier a perdu un support en plastique. Quant au second, le fer chauffant s'est détaché du support.

Le *Style Pro HT 62* de Beurer a, lui aussi, subi de gros dommages. Après neuf chutes, les experts

Lire la suite en page 34 ➤

► Suite de la page 33

ont constaté que des pièces bougeaient à l'intérieur du boîtier et que le fer chauffant n'était plus stable. Dans cet état, une utilisation n'est plus recommandée. Beurer indique qu'il va retirer le modèle de son assortiment.

Cerjo, le distributeur de la marque Babyliss en Suisse, souligne que la structure d'un appareil automatique est plus complexe, mais son utilisation plus simple.

Dans le cas du Remington Pro Luxe professional, le laboratoire critique un temps de chauffage trop long. Le fabricant suppose qu'il s'agit d'un appareil défectueux. A l'interne, Remington

a mesuré une durée de moins de 10 minutes pour atteindre la température maximale, contre plus de 11 lors de notre test. Les autres appareils de l'échantillon chauffent nettement plus rapidement.

Le laboratoire a également vérifié si les boîtiers et les poignées des fers deviennent chauds, ce qui représenterait un risque de brûlure. Tous les appareils sont sûrs à ce niveau. Prudence reste toutefois de mise, lorsque l'on enroule soi-même les cheveux autour de la partie chauffante. Les fers automatiques sont moins dangereux, car ils ont une construction partiellement fermée.

## Conseils

### De jolies boucles sans se brûler les cheveux

- Peu importe si on opte pour un fer à boucler à main ou automatique, le maniement requiert un peu d'exercice avant d'obtenir un résultat optimal.
- Utiliser les boucleurs sur cheveux secs. Les cheveux mouillés sont plus sensibles à la chaleur.
- Les cheveux fins ou décolorés sont plus fragiles. Lors des premiers essais, mieux vaut limiter la température à 170°C. Selon l'organisation allemande de consommateurs Stiftung Warentest, les cheveux sains supportent des températures jusqu'à 200°C.
- Les boucles en tire-bouchon nécessitent davantage de temps et des températures plus élevées que de simples ondulations.
- Laisser refroidir les boucles serrées, par exemple avec une barrette. Ainsi, la mèche gardera sa forme bouclée plus longtemps.

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

### 10 fers à friser



MARQUE	IKOHS	I-CARE	KOENIC	MIO-STAR
Désignation	Create Kurline Tourmaline	Hair Styler Crodless	KHC 3310	Curl 200
Système d'alimentation électrique	Batterie	Batterie	Prise	Prise
Acheté chez	digitec.ch <sup>6, 7, 9, 13</sup>	Interdiscount <sup>13</sup>	Media Markt	M-Electronics
Prix payé	53.70 fr.	59.90 fr.	19.95 fr.	29.95 fr.
<b>1. Résultat des boucles</b>	<b>50%<sup>1</sup></b>	<b>6</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>
<b>2. Robustesse</b>	<b>20%<sup>1</sup></b>	<b>4.4</b>	<b>5.2</b>	<b>4.4</b>
<b>3. Maniement</b>	<b>10%<sup>1</sup></b>	<b>5.3</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>
<b>4. Répartition de la chaleur</b>	<b>5%<sup>1</sup></b>	<b>4.4</b>	<b>4.8</b>	<b>4.4</b>
<b>5. Température du boîtier</b>	<b>5%<sup>1</sup></b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4.8</b>
<b>Note finale</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.1</b>	<b>4.9</b>
<b>Appréciation</b>	Très bon	Très bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix. <sup>1</sup> Pondération pour la note finale. <sup>2</sup> En cas de note insuffisante pour la robustesse, la note finale ne peut pas être meilleure.  
Egalement disponible chez: <sup>3</sup> brack.ch; <sup>4</sup> Coop City; <sup>5</sup> digitec.ch; <sup>6</sup> Fust; <sup>7</sup> galaxus.ch; <sup>8</sup> Import Parfumerie; <sup>9</sup> Interdiscount; <sup>10</sup> Manor; <sup>11</sup> Media Markt; <sup>12</sup> M-Electronics;



En détail

## Les critères du test

L'institut Ipi pour la recherche de produits de Stuttgart, en Allemagne, a testé pour nous 10 fers à friser. Chaque examen a été conduit sur deux appareils de chaque modèle.

### 1. Bouclage

Chaque modèle a été testé sur 10 mèches de vrais cheveux de 30 centimètres de longueur. Les appareils étaient chauffés à chaleur maximale. Les boucles ont ensuite été évaluées: sont-elles régulières? Volumineuses? Ont-elles de l'élasticité? Peut-on les peigner?

### 2. Robustesse

Chaque fer a été soumis à 10 chutes d'une hauteur de 90 cm. Après chaque chute, les experts ont relevé les dommages et noté s'ils étaient réparables ou pas.

### 3. Maniement

La température est-elle réglable facilement? L'écran est-il lisible? Les fers sont-ils ergonomiques? L'utilisation est-elle intuitive?

### 4. Répartition de la chaleur

A l'aide d'images infrarouges, le laboratoire a examiné la répartition de la chaleur. Plus les températures sont uniformes sur toute la longueur du fer, meilleure est la note. Si des parties chauffent plus que d'autres, cela risque d'abîmer les cheveux.

### 5. Température du boîtier

Les experts ont mesuré les températures du boîtier, sur les poignées et les pinces.



ROWENTA	BABYLISS	REMINGTON	BEURER	BABYLISS	PHILIPS
Ultimate Experience	Rose Quartz Cruling Tong 32 mm	Pro Luxe CI91X1 profes-sional	Style Pro HT 62	Curl Secret Optimum	Auto Curler 8000
Prise	Prise	Prise	Prise	Prise	Prise
Interdiscount <sup>5, 7, 11, 13</sup>	Fust <sup>4, 8, 9, 13, 14</sup>	M-Electronics <sup>3, 6, 8, 10, 13</sup>	Fust <sup>3, 9, 11, 14</sup>	galaxus.ch <sup>6, 9, 10, 11, 12</sup>	galaxus.ch <sup>3, 6, 9, 10, 11, 12, 13</sup>
<b>114.90 fr.</b>	<b>46.90 fr.</b>	<b>59.95 fr.</b>	<b>34.90 fr.</b>	<b>75.20 fr.</b>	<b>123 fr.</b>
4.8	4.8	4.4	4.8	4.4	4.8
4.4	4.4	4.4	3.2	2.8	2.8
4.6	4.2	4.5	4.8	4.9	5.3
4.8	5.2	4.4	5.2	5.6	5.6
6	6	4.8	5.2	6	6
4.8	4.7	4.4	3.2 <sup>2</sup>	2.8 <sup>2</sup>	2.8 <sup>2</sup>
Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

<sup>13</sup> microspot.ch; <sup>14</sup> Vedia.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

BON À SAVOIR



a rendu son verdict:



*Lidl est*

**LE MOINS CHER!**

Chez Lidl, tu économises près de

**CHF 30.-** sur tes courses

de la semaine\*

\*par rapport aux détaillants les plus chers testés.

\*\*Source: calcul basé sur l'article «L'Observatoire des prix de Bon à Savoir», dans le Bon à Savoir n° 11 de novembre 2022.

# Ces voitures d'occasion ne vous laissent pas en rade

**ÉVALUATION** Les experts du Club automobile allemand ont examiné 132 modèles de voitures d'occasion afin de déterminer lesquels sont les plus fiables. *Darko Cetajevic / sp*

Votre voiture ne démarre plus? Les batteries pourraient bien être à plat. C'était en tous les cas la cause la plus fréquente de panne en 2021, selon la statistique du Club automobile allemand (ADAC).

Les experts ont évalué toutes les interventions de dépannage effectuées sur des voitures âgées de 3 à 10 ans. Grâce à leur analyse, il est possible de connaître les modèles les plus souvent touchés par des pannes et ceux qui le sont le moins. Ces chiffres n'existent pas pour la Suisse, le Touring Club Suisse (TCS) ne récoltant pas de telles données. Voici les principaux constats par catégorie de véhicule.

#### → PETITES CITADES

La Toyota Aygo est la voiture la plus fiable. Sa tendance à tomber en panne est «basse» voire «très basse». En revanche, les Smart *Forfour* et *Fortwo* se retrouvent souvent en rade. Selon l'ADAC, «la *Forfour* a un nombre de pannes effrayant». Les deux modèles Smart présentent des problèmes de batterie.

#### → VOITURES COMPACTES

Trois voitures se distinguent positivement: la Mini de 2019, la

Renault *Captur* et l'Audi *A1*. La Dacia *Sandero* les suit de près. En revanche, la Renault *Clio* est mal classée, particulièrement les modèles de 2014 et 2015.

#### → GAMME MOYENNE INFÉRIEURE

Les voitures les mieux notées sont issues des constructeurs allemands BMW (modèles *I<sup>er</sup>* et *XI*) et Audi (*A3* et *Q3*). En queue de peloton, on retrouve les modèles Toyota *C-HR* construites entre 2017 et 2019 ainsi que le modèle *Corolla* de 2019. En cause: de fréquentes pannes de batterie. Selon l'ADAC, cette situation a poussé Toyota à changer de fournisseur, en début d'année.

#### → GAMMES MOYENNE ET MOYENNE SUPÉRIEURE

Les meilleures voitures sont la BMW *X3* et la BMW *Série 5*. A noter que la *X3* est la plus fiable toutes catégories confondues. A l'opposé, l'Opel *Insignia* des années 2012 à 2019 est fréquemment restée à l'arrêt. L'ADAC remarque que ce véhicule est «atteint de problèmes en permanence». Là encore, la batterie est très souvent à l'origine des pannes.



RENAULT CAPTUR (2018) Seule 1,4 panne pour 1000 véhicules immatriculés.



TOYOTA AYGO (2019) Seules 2,2 pannes pour 1000 véhicules immatriculés.

ADAC [2]

En détail

## Les critères à observer lors de l'achat d'une voiture d'occasion

- Essayer le véhicule: le conduire pendant au moins 30 minutes, en ville ainsi qu'en dehors, de même que sur l'autoroute.
- La boîte à vitesses doit fonctionner sans problème. A chaque vitesse, le moteur doit carburer de manière optimale. Il ne doit y avoir aucun bruit ni odeur inhabituels.
- Le moteur doit démarrer sans heurt. Au point mort, il doit tourner calmement et de manière constante.
- Lors du freinage, la voiture ne doit, en aucun cas, dévier de sa trajectoire.
- Les documents du véhicule doivent être fournis. Il s'agit du permis de circulation, du carnet d'entretien et du manuel d'utilisation.

#### Conseil

## Comment éviter une batterie à plat

Afin d'éviter que la batterie de votre véhicule ne tombe à plat, il est conseillé de la contrôler régulièrement. On peut le faire à l'aide d'un testeur de batterie automobile ou d'un voltmètre. Il est aussi possible de charger ses batteries soi-même grâce à un chargeur de batterie.

# Y voir clair au rayon TV

**GUIDE D'ACHAT** Envisager l'achat d'un nouveau téléviseur peut donner le tournis, tant les termes techniques sont nombreux sur les étiquettes. Tour d'horizon de leur signification et de leur importance. *Marc Mair-Noack / sp*

«Full-HD», «HDR» ou encore «OLED». Ce ne sont que trois des nombreuses propriétés technologiques qui inondent les étiquettes des télévisions vendues dans les magasins. Auxquelles faut-il être particulièrement attentif? Lesquelles peut-on ignorer et ainsi ménager son porte-monnaie? *Bon à Savoir* vous a concocté un lexique pour vous aider dans votre achat.

## → HDMI

Les téléviseurs actuels sont équipés de ports HDMI qui servent à la connexion vidéo avec un lecteur DVD, une console de jeux ou un ordinateur. L'option la plus rapide est le HDMI 2.1. En revanche, les téléviseurs ne sont plus systématiquement équipés d'une prise pour écouteurs. A la place, les appareils disposent du Bluetooth pour connecter des écouteurs sans fil.

## → Applications

Les téléviseurs de nouvelle génération, appelés «Smart-TV», sont connectés à Internet. Cela

permet de télécharger les applications nécessaires pour avoir accès aux services de streaming. Les applications de Netflix et YouTube sont préinstallées. Si l'on utilise des applis moins répandues, il est conseillé de se renseigner avant l'achat pour savoir si elles sont compatibles avec l'appareil. De nombreuses applications télé fonctionnent sur le système «Android TV».

## → Full-HD, 4K, UHD, HDR

La plupart des téléviseurs ont une résolution «Full-HD», de haute définition. Les films Blue-Ray se basent généralement sur cette norme.

La résolution 4K permet d'avoir une image encore plus nette, même très proche de l'écran. Netflix, Amazon Prime et Disney+ émettent dans ce format. Il vaut la peine d'opter pour un téléviseur 4K, car l'appareil est capable de mettre à niveau des images de résolution plus basse.

La résolution UHD est similaire à la 4K. On trouve aussi des



appareils de résolution 8K, l'investissement est toutefois inutile: il existe encore très peu de films disponibles dans ce format. D'autre part, la différence est quasiment imperceptible à l'œil, tandis que le prix, lui, est sensiblement plus élevé.

L'acronyme HDR signifie «High Dynamic Range», une technologie qui assure une large palette de contrastes. Un atout pour les grands écrans.

## → DVB-C, DVB-S, Triple Tuner

Les tuners DVB-C et DVB-S permettent de recevoir la télévision par câble, respectivement par satellite. De nombreux appareils disposent des deux systèmes ainsi que d'un tuner pour la réception par antenne. Cela s'appelle le «Triple Tuner».

Ces systèmes ne sont pas nécessaires lorsque l'on regarde la télévision via un boîtier (par exemple Swisscom Blue TV) ou via une appli.

## → LCD, LED, OLED, QLED

Ces termes désignent les différentes technologies de composition de l'image. Pour la plupart des écrans, LCD et LED sont synonymes. Le OLED est un sys-

tème perfectionné. Le noir est plus profond, ce qui amplifie le contraste. Toutefois, les surfaces blanches apparaissent moins claires que sur les écrans LED. L'avantage de l'OLED? Une meilleure qualité d'image depuis les côtés. Le QLED se distingue, lui, par une image particulièrement lumineuse. Les téléviseurs LED sont répandus et moins onéreux.

## → Taille de l'écran et consommation d'énergie

La résolution des téléviseurs modernes est telle que les pixels sont imperceptibles, même lorsque l'on est proche de l'écran. La distance à l'écran est donc une question de goût. Il faut garder en tête que plus l'écran est grand, plus il consomme de courant.

La taille des appareils est généralement affichée en pouce pour la diagonale de l'écran. Une taille de 39" correspond à une diagonale de 71 cm et 65" égale une diagonale de 144 cm.

**Notre conseil:** avant d'acheter, demandez à visionner une chaîne de télévision sur l'appareil qui vous intéresse en magasin. Ne vous contentez pas du film de démonstration spécialement réalisé pour l'écran.

## Publicité

### GARDEZ LE CONTRÔLE

Les protections et sous-vêtements TENA Men Active Fit ont été spécialement conçus pour les hommes. Ils leur permettent de continuer à vivre un quotidien actif malgré les **fuites urinaires**.

Plus d'informations sur [www.tena.ch/fr/hommes](http://www.tena.ch/fr/hommes)

### ÉCHANTILLON GRATUIT

dans votre pharmacie ou votre droguerie, ou en appelant la hotline TENA au 08 40 - 22 02 22\*

\* 0.08 CHF/minute, les prix de téléphonie mobile peuvent varier. Appels uniquement depuis la Suisse.

TENA, une marque d'Essity



# Qui sont les différents héritiers?

**SUCCESSION** Si un défunt n'a pas fait part de ses dernières volontés au moyen, notamment, d'un testament, les règles du Code civil s'appliquent et définissent les parts de l'héritage et leurs destinataires. *Timko Chatagnat*

Désignés par la loi, les héritiers légaux sont les proches de la famille du défunt. Le degré de proximité avec la personne décédée et les liens du sang jouent donc un rôle primordial.

## LES TROIS PARENTÈLES

Le principe est simple: la loi distribue d'abord les biens aux parents les plus proches. Les plus éloignés, eux, n'entrent en ligne de compte que si les plus proches ne sont plus en vie. Pour fixer clairement l'ordre dans lequel les proches sont appelés à hériter, le droit suisse a choisi le système des trois parentèles.

**1.** La première parentèle est formée des descendants du défunt: ses enfants, de sang ou adoptés. Si ceux-ci sont décédés: ses petits-enfants, voire ses arrière-petits-enfants.

**2.** La deuxième parentèle remonte au père et/ou à la mère du défunt. Si ces derniers sont décédés, les frères et sœurs du défunt prennent leur place et, à défaut, les neveux et nièces.

**3.** La troisième parentèle comprend les grands-parents du défunt et leurs descendants, à savoir les oncles, tantes, cousins et cousines.

C'est seulement dans le cas où les membres de la première parentèle n'existeraient pas, ou plus, que la deuxième parentèle entre en considération. Même logique pour passer de la deuxième à la troisième parentèle. Dans l'hypothèse où il n'y aurait plus aucun héritier, on dit que la succession est «en déshérence»: le canton et/ou la commune conservent le patrimoine du défunt.

*La Suisse distingue trois niveaux de parentèle*

Grands-parents		Grands-parents		
Oncles Tantes	Père		Mère	Oncles Tantes
Cousins Cousines	Frères Sœurs	Testateur	Frères Sœurs	Cousins Cousines
Etc.	Neveux Nièces	Enfants	Neveux Nièces	Etc.
	Etc.	Petits-enfants Arrière-petits-enfants		Etc.
3 <sup>e</sup> parentèle	2 <sup>e</sup> parentèle	1 <sup>re</sup> parentèle	2 <sup>e</sup> parentèle	3 <sup>e</sup> parentèle

## Guide

### Nouvelle édition Indispensable pour préparer sa succession



La nouvelle loi sur la succession, qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier, supprime la part minimum que les parents doivent recevoir et réduit celle des descendants. Résultat: le testateur a une plus grande marge de manœuvre pour distribuer ses biens. Mais, pour profiter de cette plus grande liberté, il est indispensable d'en connaître les contours. C'est l'un des objectifs de ce guide: clarifier l'essentiel, sans verser dans le langage juridique, avec, à l'appui, de nombreux schémas, des exemples pratiques et chiffrés, des modèles de lettres ainsi que des adresses utiles (commande page 48).

#### LA PART DU CONJOINT

La part légale du conjoint dépend exclusivement de l'existence ou non d'autres héritiers. Le Code civil prévoit la répartition suivante:

- s'il y a des membres de la première parentèle (habituellement, les enfants du défunt), le conjoint survivant reçoit la moitié de la succession et les descendants se partagent l'autre moitié;

- s'il n'y a pas de descendants, mais qu'il existe des membres de la deuxième parentèle, ceux-ci reçoivent un quart de la succession et le conjoint les trois autres quarts;
- s'il n'y a que des parents de la troisième parentèle, le conjoint reçoit toute la succession.

#### ENFANT D'UN PREMIER MARIAGE: UNE SITUATION DÉLICATE

Avec ce système légal, les enfants nés d'un premier mariage sont défavorisés. En effet, la succession du géniteur défunt va pour moitié au nouveau conjoint. Mais, au moment du décès de ce dernier, ils n'ont aucun droit sur la succession.

#### Exemple

Patrick décède et laisse derrière lui son épouse, Catherine, et ses deux filles, Valentine et Pauline. Catherine hérite de la moitié de la succession de son mari et leurs deux filles partagent l'autre moitié de la succession. Le jour du décès de leur mère, Valentine et

Pauline hériteront des biens de leur mère, incluant ce qui reste des biens de leur père, décédé plus tôt.

Imaginons maintenant que Patrick et Catherine aient divorcé et que Patrick se soit remarié avec Anne. Son ex-femme, Catherine, n'a aucun droit sur la succession de Patrick. Dans un premier temps, rien ne va changer pour Valentine et Pauline, qui se partagent la moitié de l'héritage de leur père, l'autre moitié revenant à Anne, la seconde épouse de Patrick. Mais, au décès de celle-ci, Valentine et Pauline n'auront aucun droit sur cette nouvelle succession, quand bien même une partie des biens d'Anne appartenait auparavant à leur père.

# Les appareils sans écran ont une meilleure portée

**BABYPHONES** Les modèles sans vidéo ont une portée plus grande que ceux qui ont un écran, montre notre test. Nous avons également examiné deux applications permettant de surveiller son enfant. La qualité diffère grandement.

Andreas Schildknecht / sp

**A**vec ou sans écran vidéo, ou même en appli sur son téléphone portable: un large choix d'appareils s'offre aux parents pour surveiller leur nourrisson quand il dort. Un bon babyphone permet de l'entendre ou de le regarder, non seulement depuis la pièce d'à côté, mais aussi depuis un appartement voisin. Nous avons testé 12 systèmes et c'est sur la portée que s'affichent les plus grandes différences.

Lire la suite en page 43 ➔



- 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

5 babyphones sans écran



MARQUE	REER	ALECTO	PHILIPS AVENT	NEONATE	BEURER
Désignation	Neo	DBX-110	SCD 503/26	BC-5800D	BY 84
Acheté chez	digitec.ch	digitec.ch	mediamarkt.ch	fust.ch	fust.ch
Prix payé	32 fr.	69.90 fr.	99.90 fr.	139.90 fr.	49.95 fr.
Technologie radio	FHSS numérique	DECT	DECT	Numérique sous 900 MHz	Fréquence analogue
Intensité de champ maximale (volt/mètre) <sup>1</sup>					
<b>1. Portée</b>	<b>35%<sup>2</sup></b>				
→ Portée à l'intérieur	80% <sup>3</sup>				
→ Portée à l'extérieur	20% <sup>3</sup>				
Portée extérieure en mètre, à partir de laquelle des premières perturbations apparaissent	>500	180	160	180	120
<b>2. Maniement</b>	<b>30%<sup>2</sup></b>				
→ Utilisation quotidienne	80% <sup>3</sup>				
→ Installation	20% <sup>3</sup>				
<b>3. Qualité du son<sup>4</sup></b>	<b>20%<sup>2</sup></b>				
<b>4. Qualité de la vidéo<sup>5</sup></b>	<b>10%<sup>2</sup></b>	–	–	–	–
<b>5. Consommation d'énergie</b>	<b>5%<sup>2</sup></b>	6	6	6	6
<b>Note finale</b>	<b>5,5</b>	<b>5,5</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>4</b>
Appréciation	Très bon	Très bon	Très bon	Bon	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. <sup>1</sup> Intensité de champ maximale mesurée à un mètre de l'unité bébé, en volt par mètre (sans mode éco). <sup>2</sup> Pondération pour la note finale.

<sup>3</sup> Ce critère ne s'applique pas aux appareils sans mode vidéo. <sup>4</sup> Note finale abaissée au niveau de la note insuffisante du critère maniement, car de grosses lacunes ont été constatées.



Getty/Montage

*En détail*

## Les critères du test

Le laboratoire Müller BBM de Munich, en Allemagne, a testé pour *Bon à Savoir* et l'émission alémanique «Kassensturz» dix babyphones composés d'une unité parent et d'une unité enfant, ainsi que deux applications. Ces dernières ont été testées en version 12 d'Android et 15 d'iOS, sur un iPhone 13 et un One Plus 9. Voici les cinq critères :

### 1. Portée

Les experts ont mesuré, à l'intérieur comme l'extérieur, à quel moment les premières perturbations apparaissent et quand la transmission est interrompue. A l'intérieur, la qualité de transmission a été mesurée à différents points avec un nombre croissant de parois et de plafonds. A l'extérieur, les experts ont mesuré la distance en mètres, jusqu'à l'apparition des perturbations.

### 2. Maniement

Deux experts ont évalué la facilité avec laquelle les appareils se configurent et si l'utilisation au quotidien fonctionne sans difficulté.

### 3. Qualité du son

A l'aide d'enregistrements identiques, le laboratoire a évalué la qualité de la transmission.

### 4. Qualité de la vidéo

La qualité de l'image a été observée, d'une part, dans des conditions de bonne luminosité et, d'autre part, dans un environnement sombre.

### 5. Consommation d'électricité

Le laboratoire a mesuré avec un multimètre la consommation de l'unité parent ainsi que de l'unité enfant. Les modèles avec écran sont plus gourmands en énergie.

## 5 babyphones avec écran

## Applis

PHILIPS AVENT	ALECTO	MOTOROLA	BEURER	BABYMOOV	BABYPHONE 3G	BABYPHONE SABY
SCD 843/26	DVM-64	MBP 667	BY 110	Yoo-See	Moniteur de bébé audio et vidéo App Store	Baby Monitor App Store
interdiscount.ch <b>209.90 fr.</b>	M-Electronics <b>109 fr.</b>	digitec.ch <b>135 fr.</b>	Interdiscount <b>134.90 fr.</b>	interdiscount.ch <b>86.90 fr.</b>	<b>6 fr.</b>	<b>35 fr. (abonnement annuel)</b>
FHSS numérique	FHSS numérique	FHSS numérique	FHSS numérique	FHSS numérique	WiFi, réseau mobile	WiFi, réseau mobile
1,1	0,4	2,1	0,9	1,5	0,3	0,3
<b>5.2</b>	<b>5</b>	<b>4.6</b>	<b>3.8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>5.1</b>	<b>5</b>	<b>4.4</b>	<b>3.7</b>	<b>3.8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>5.5</b>	<b>5.2</b>	<b>5.5</b>	<b>4</b>	<b>4.8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
330	180	370	110	130	Sans limite	Sans limite
<b>5.5</b>	<b>5.2</b>	<b>5.4</b>	<b>5.6</b>	<b>5.3</b>	<b>4.5</b>	<b>3</b>
<b>5.5</b>	<b>5.1</b>	<b>5.3</b>	<b>5.5</b>	<b>5.2</b>	<b>4.6</b>	<b>2.8</b>
<b>5.7</b>	<b>5.7</b>	<b>5.7</b>	<b>5.8</b>	<b>5.7</b>	<b>3.9</b>	<b>3.9</b>
<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.1</b>	<b>4.4</b>	<b>5.8</b>	<b>5.8</b>
<b>4.8</b>	<b>4.3</b>	<b>4.5</b>	<b>4.3</b>	<b>4.3</b>	<b>4.6</b>	<b>4.2</b>
<b>5.5</b>	<b>6</b>	<b>4.5</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>5.3</b>	<b>5.1</b>	<b>5</b>	<b>4.7</b>	<b>4.6</b>	<b>5.3</b>	<b>3<sup>6</sup></b>
<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Bon</b>	<b>Insatisfaisant</b>

<sup>3</sup> Pondération interne au critère.<sup>4</sup> Pondération de 30% pour les appareils sans mode vidéo/écran.

# Cinq conseils pour bien choisir votre courtier

VOTRE RENDEZ-VOUS  
IMMO avec  
 bestag

Estimation de la valeur de votre bien, dossier de vente, promotion, négociations... la vente d'un bien immobilier est un processus complexe, pour lequel il est recommandé de s'attacher les services d'un professionnel. Or, il existe plus de 10'000 courtiers actifs en Suisse, et tous ne se valent pas. Comment trouver celui ou celle qui vendra votre bien au prix le plus élevé ? Voici nos 5 conseils pour dénicher votre perle rare.

## 1 Le professionnalisme

Un courtier qualifié devrait avoir suivi une formation professionnelle et disposer de solides références dans la vente de biens similaires au vôtre. De plus, il est vivement recommandé de vérifier quels sont les services inclus dans son offre. Assurez-vous qu'il propose un accompagnement complet, de la constitution de votre dossier de vente jusqu'à la signature finale chez un notaire. Ce n'est qu'ainsi que vous aurez la garantie d'un conseil de qualité et d'un vrai soutien à travers toutes les étapes de votre vente.



## 2 L'expérience locale

Chaque vente est particulière, et le marché immobilier diffère grandement d'une région à l'autre. Seul un courtier qualifié et expérimenté au niveau local saura vous proposer une évaluation fiable. De plus, il disposera probablement d'une liste d'acheteurs potentiels n'ayant pas encore trouvé le bien qui leur correspond.

## 3 Le dossier de vente

Votre dossier de vente est la première chose que verront les acheteurs potentiels. Des photographies de qualité et une présentation détaillée et complète font toute la différence. Il en va de même concernant la stratégie de diffusion et les canaux employés. Comparer les dossiers de vente et les méthodes de commercialisation est un excellent moyen d'évaluer des courtiers.

## 4 Les méthodes d'évaluation

Une évaluation fiable de la valeur de votre bien sur le marché est l'étape la plus cruciale d'une vente réussie. Il ne s'agit cependant pas d'une science exacte, et les courtiers utilisent diverses méthodes pour y parvenir. Une combinaison entre les systèmes d'évaluation dits « hédonistes » et l'expertise des courtiers spécialisés de votre région vous permettra d'obtenir le prix le plus fiable possible. Là encore, l'expertise et l'expérience d'un courtier qualifié sur le marché local fera toute la différence.

## 5

## Le mode de rémunération

Certains courtiers pratiquent une tarification au forfait. Un prix fixe est annoncé d'emblée et ne dépend pas du résultat de la vente. D'autres, au contraire, sont rémunérés à la performance et prélevent une petite commission sur le montant de la transaction, une fois celle-ci conclue. Bien qu'elle puisse sembler plus onéreuse de prime abord, nous recommandons cette option. En effet, un courtier au forfait n'a qu'un seul objectif : vendre rapidement. Un courtier rémunéré à la performance a, lui, tout intérêt à décrocher le prix le plus élevé. La plus-value ainsi engendrée compense largement le coût supplémentaire.

Pour vous simplifier la vie lors de la vente de votre bien immobilier, Bestag vous accompagne et optimise votre recherche du meilleur courtier parmi tous ceux actifs dans votre région. Grâce à son logiciel dédié, Bestag analyse les activités de tous les courtiers actifs en Suisse et sélectionne les courtiers les plus qualifiés pour obtenir le meilleur prix de vente pour votre bien. Cette sélection est la première étape de sa formule gagnante. Si vous envisagez de vendre votre bien, contactez Bestag pour un accompagnement gratuit et personnalisé. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [bestag.ch](http://bestag.ch) ou contactez l'un de nos conseillers par téléphone aux numéros ci-dessous.

**Vous souhaitez vendre un bien immobilier ?  
Contactez Bestag !**

[info@bestag.ch](mailto:info@bestag.ch)

**Vaud:** 021 552 59 00

**Genève:** 022 552 08 50

**Fribourg:** 026 552 08 50

**Bureau romand:** 021 552 59 00



Scannez le QR code  
et découvrez  
la vidéo explicative

**bestag.ch**



► Suite de la page 40

Les cinq modèles sans surveillance vidéo se sont montrés plus performants que la plupart de ceux avec écran, particulièrement en ce qui concerne la portée à l'intérieur. Ils ont obtenu une bonne note pour ce critère. Parmi les appareils vidéo, seuls les modèles de Philips Avent et de Alecto tiennent la comparaison. Les autres ne réussissent pas à bien transmettre les signaux à travers les murs.

#### **APPLICATIONS DIFFICILES À MANIER**

Quant aux deux applications testées, elles obtiennent les meilleures notes de portée, à l'intérieur, comme à l'extérieur. En effet, elles fonctionnent via le WiFi ou le réseau de téléphonie mobile, donc la distance entre les appareils n'est pas déterminante. C'est au niveau du maniement que cela se corse pour elles. Babyphone Saby est, de ce point de vue, «insatisfaisant». Les experts ont constaté qu'il est possible de désactiver la surveillance en tapotant sur son téléphone et sans en être averti.

Au final, trois modèles sans vidéo se distinguent du reste de la sélection: ceux de Reer, Alecto et Philips Avent, jugés «très bon».

Le babyphone vidéo de Beurer, modèle *BY 110* n'est jugé que «satisfaisant». Il a la moins bonne qualité de transmission à l'intérieur. A l'extérieur, il commence à flancher à une distance de 110 mètres déjà. Et, à 170 mètres, la transmission est interrompue, contre environ 500 mètres pour les autres appareils testés.

Le fabricant Beurer nous indique vouloir améliorer la portée de son

*BY 110*. Quant au modèle *BY 84*, également jugé «satisfaisant», il n'a, jusqu'ici, pas fait l'objet de réclamations de la clientèle, précise Beurer. L'entreprise dit toutefois vouloir examiner le son des appareils. L'avantage des babyphones avec fonction vidéo et des applis, c'est qu'ils fonctionnent dans les deux sens. En plus d'entendre leur progéniture, les parents peuvent donc aussi communiquer avec elle.

#### **PLACER L'APPAREIL À 1 MÈTRE DE DISTANCE**

Autre critère important: les babyphones ne doivent pas exposer les bébés à de l'électrosmog. Dans ce domaine, les parents peuvent a priori être rassurés. Contrairement aux anciennes générations de babyphones, les modernes ont des émissions faibles. Les experts ont mesuré entre 0,2 et 2,1 volt/mètre à une distance de 1 mètre de l'appareil et sans utiliser le mode éco, sensé réduire les émissions. C'est 100 fois moins que les limites d'émissions actuelles. Toutefois, la hauteur de ces seuils est remise en cause. Selon la Fondation de recherche pour l'électricité et la communication mobile de l'EPFZ, les limites actuelles protègent contre les risques pour la santé connus des champs électromagnétiques. Mais certains experts estiment que même les champs électromagnétiques faibles peuvent avoir une influence négative.

Pour eux, les limites actuelles sont trop élevées. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) recommande de placer l'appareil à un mètre du lit de l'enfant. Peter Schlegel, expert en électrosmog, conseille même une distance d'au moins deux mètres.



## **Voiture de location à prix d'or**

Daniele Sturzo n'est pas près d'oublier ses vacances en famille dans les Pouilles (Italie), en juillet dernier. Leur voiture de location, louée chez Hertz via Rentalcars, a été volée. La facture finale – de 3140 fr. – leur reste en travers de la gorge.

Le 13 juillet au matin, Daniele Sturzo s'apprête à se mettre au volant de sa voiture de location, parquée la veille dans la rue... mais il constate qu'elle a été volée. Il contacte d'abord le TCS, puis va porter plainte auprès de la police italienne. L'auto sera retrouvée plus tard, abandonnée et complètement désossée.

Les conditions de location de la plateforme Rentalcars, sur laquelle il a réservé sa voiture auprès de l'agence Hertz, sont claires: en cas de vol, le client doit s'acquitter d'une franchise de 2300 euros auprès du loueur. A cela s'ajoute bien sûr la location d'un véhicule de remplacement, sur place, pour un montant de 1405 fr. Sans oublier le prix initial payé pour louer la première voiture: 1420 fr. ainsi que les 318 fr. de carburant réclamés par Hertz. Facture totale à charge des Sturzo, 5440 fr.

Daniele demande à Hertz de faire un geste sur la première location, pour être remboursé au prorata des huit jours non utilisés. Mais la société de location n'entre pas en matière.

Il tente alors sa chance en racontant sa mésaventure sur **plaintes.ch**, Hertz recevant automatiquement un e-mail l'informant qu'une réclamation a été déposée à son encontre. L'entreprise n'y répondra pas.

Après de nombreuses démarches, la famille aura seulement pu récupérer sa caution de 2300 euros, pour laquelle elle s'était facultativement couverte auprès de Rentalcover, un fournisseur externe d'assurance. ca

#### **Comment fonctionne plaintes.ch?**

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

## CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT



Darrin Varselow

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

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

### PAR TÉLÉPHONE

021 310 18 20

### PAR ÉCRIT

Bon à Savoir, Service juridique  
CP 150, 1001 Lausanne

### EN LIGNE

Formulaires sur  
[bonasavoir.ch/contact](http://bonasavoir.ch/contact)  
→ Le service juridique

Joindre copie des pièces utiles.

### EN PODCAST



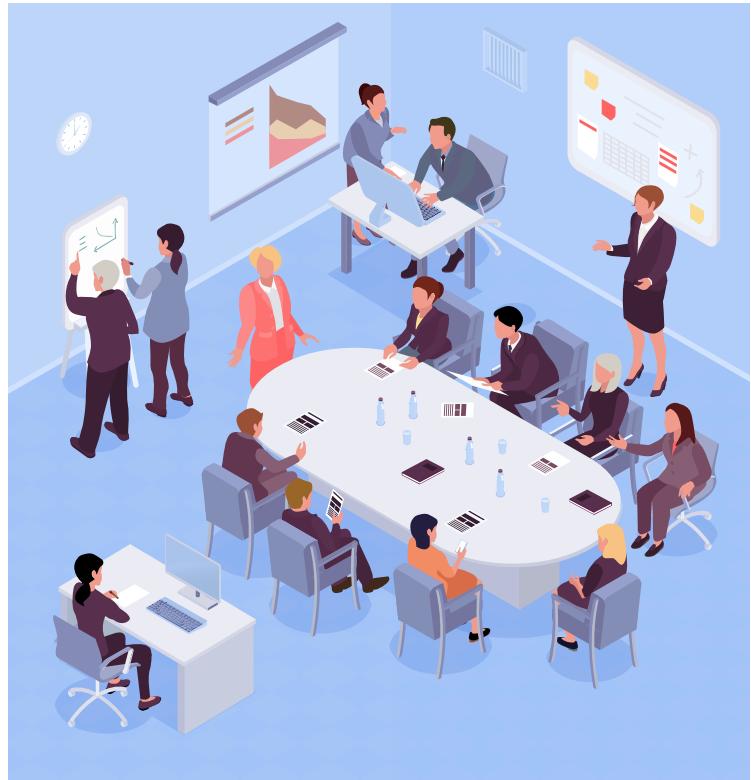
Retrouvez nos juristes une semaine sur deux sur LFM à 8 h le jeudi matin et en podcast sur notre site internet [bonasavoir.ch](http://bonasavoir.ch)

# 1. Mon employeur peut-il me facturer une formation?

**DÉMISSION** «L'an passé, mon employeur nous a imposé une formation interne en compétences managériales. J'ai donné mon congé il y a un mois et il me réclame le remboursement de cette formation, car j'ai signé un accord en ce sens. Y suis-je tenu?»

**F**aire signer une convention d'obligation de remboursement en cas de résiliation du contrat est un moyen très prisé des patrons pour «fidéliser» leur personnel. Le principe étant que, si l'employé donne son congé dans les mois qui suivent son perfectionnement, il devra rendre des comptes à son entreprise et rembourser les frais pour les connaissances acquises sous contrat avec son futur ex-employeur.

Un tel procédé n'est pas illégal, mais la validité de la convention dépend de la formation. Il faut distinguer les frais de la formation voulue par l'employé de ceux imposés par le poste. Ces derniers sont à la charge de l'employeur et ne peuvent pas être assortis d'une obligation de remboursement. On pense aux frais liés à l'initiation des colla-



boreurs, à la formation à un nouveau système de gestion des données ou à l'utilisation d'une machine de production spéciale.

En règle générale, ces formations sont relativement courtes et ne donnent pas lieu à la délivrance de diplômes reconnus. Elles ne permettent pas aux collaborateurs de faire valoir un atout ou un avantage particulier sur le marché du travail.

Le séminaire imposé par votre entreprise semble relever de simples cours de perfectionnement, utiles pour le collaborateur uniquement dans le cadre de son travail. Un élément qui ne justifie en rien un remboursement, et ce en dépit de l'accord qu'on vous a fait signer. Ce dernier n'a aucune valeur puisqu'il concerne des frais à charge de votre employeur. *Kim Vallon*

# 2. Modifier ou pas mon acompte?

**CHARGES** «Ma régie m'a écrit pour me proposer de payer chaque mois 150 fr. d'acompte de chauffage et d'eau chaude au lieu de 100 fr. afin d'éviter, dit-elle, des mauvaises surprises. Je dois lui renvoyer cette proposition signée si je suis d'accord. Ai-je intérêt à accepter?»

**P**as forcément. Certes, les locataires qui paient le chauffage et l'eau chaude sur la base d'un décompte doivent s'attendre à une facture plus élevée l'an prochain, que lors des précédents exercices. Certains auront peut-être un important supplément à payer d'un coup.

Nous vous conseillons de mettre ce montant de côté, vous-même, chaque mois, si vous vous sentez assez discipliné pour le faire. Vous le garderez en réserve sur votre compte personnel au lieu de le verser sur celui de la gérance. Si vous acceptez la proposition, vous modifiez juridiquement les clauses de votre

bail: la hausse de vos acomptes deviendra alors contraignante. Vous ne pourrez pas modifier à nouveau vos provisions de charges sans l'aval de votre bailleur. Et ce, même si vous vous apercevez, lors du prochain boulement, que vous avez versé trop d'argent. Vous devrez donc attendre, chaque année, le boulement du décompte pour récupérer le trop-perçu.

Attention! Si vous touchez des prestations complémentaires, mieux vaut accepter. L'acompte mensuel peut être couvert dans les limites du loyer pris en charge, mais pas le supplément en fin d'exercice. *sdz*

### 3. Sans preuve, pas de dégât

**BAIL** «J'ai emménagé dans mon appartement il y a plus de 10 ans, et je vais bientôt déménager. Il n'y a jamais eu d'état des lieux d'entrée. Le bailleur peut-il m'en imposer un à la sortie?»

**O**ui. Votre bailleur a le droit de faire un tour du logement avec vous lors de la remise des clés. Mais sa marge de manœuvre pour mettre d'éventuels dégâts à votre charge sera très limitée.

S'il n'a pas pris la précaution de vous faire signer un procès-verbal attestant que tout était en ordre lors de votre emménagement, il doit prouver que c'est vous qui avez commis

les dégâts. Sans ce document, il pourra difficilement démontrer que la fissure sur le lavabo ou les éclats sur le parquet n'étaient pas présents lorsqu'il vous a loué l'appartement. Sauf, peut-être, s'il y a eu des rénovations en cours de bail ou si vous admettez les faits.

Attention: constat d'entrée ou non, vous avez des devoirs auxquels vous ne pouvez pas vous soustraire lors de la res-

titution. Vous devez rendre les locaux propres et débarrassés de toutes vos affaires. Et aussi procéder, à vos frais, aux petites réparations courantes et peu coûteuses (moins de 150 fr.), pour autant qu'elles soient réalisables sans l'aide d'un professionnel. Il peut s'agir de remplacer le flexible de la douche, les verres à dents cassés ou les ampoules usagées de l'armoire à pharmacie. *Silvia Diaz*

### 4. Un Noël trouble-fête

**JOURS FÉRIÉS** «Cette année, Noël et le Nouvel An tombent un dimanche. Mon employeur doit-il permettre de récupérer les fériés perdus, en nous donnant congé à un autre moment?»

**H**élas non. Un jour férié sert à célébrer un événement spécifique, à une date précise. Si vous ne travaillez de pas ce jour-là, par exemple parce que c'est le week-end, vous ne pourrez pas obtenir de compensation (ni en temps ni en salaire). Il en va de même si vous êtes malade ou accidenté, le jour en question.

Un principe similaire s'applique si vous êtes employé à temps partiel et ne travaillez jamais le lundi. A Pâques ou Pentecôte, ces jours seront malheureusement réputés «perdus» pour vous.

Toutefois, il est possible que votre employeur ait prévu des règles plus souples, permettant aux collaborateurs de récupérer un férié perdu. Cela peut figurer dans le règlement de l'entreprise.

Il n'est pas non plus exclu qu'une convention collective de travail (CCT), à laquelle vous seriez soumis, ait réglementé ce domaine. Dans le canton de Neuchâtel, les employés du commerce de détail peuvent ainsi avoir congé le 26 décembre si Noël tombe un dimanche. *Catherine Amiguet*

#### le juge a dit

##### Balade sur le lac au prix fort

Un homme a été amendé pour avoir navigué sur le lac Léman avec un e-foil (surf électrique équipé d'une aile en-dessous). Le Règlement de la navigation sur le Léman interdit, en effet, l'usage de véhicules nautiques à moteur et de tout engin similaire. Le surfeur a recouru jusqu'au Tribunal fédéral, estimant pourtant qu'aucune loi n'interdisait l'utilisation de l'e-foil. A tort, selon l'Autorité: la planche répondant en tous points à la définition de l'*«engin assimilé à un véhicule nautique à moteur»*, elle doit y être assimilée. L'homme a finalement dû s'acquitter de 3000 fr. de frais de justice.

Arrêt 6B\_315/2022  
du 22 septembre 2022

### 5. Rembourser sa caisse de pension?

**IMMOBILIER** «Je suis propriétaire d'un appartement qui a été financé en partie avec une avance sur mon deuxième pilier. J'aimeerais le revendre. Étant bientôt à la retraite, devrai-je rembourser la caisse de pension?»

**F**inancer l'achat d'un bien immobilier en procédant à un retrait anticipé de son avoir de deuxième pilier, c'est possible à certaines conditions. Il faut que le logement serve de résidence principale à la personne assurée.

Si le bien est revendu, il est nécessaire de rembourser la caisse de pension du montant prélevé. Il y a cependant quelques exceptions, en particulier si vous revendez le logement à l'un de vos enfants ou à votre conjoint.

L'obligation de remboursement ne subsiste que jusqu'à la naissance du droit réglementaire aux prestations de vieillesse, jusqu'à la survenance d'un autre cas de prévoyance ou jusqu'au paiement en espèces de la prestation de libre passage. Cela signifie que, si vous vendez votre appartement après le début de votre retraite, vous ne devrez plus rembourser la caisse. *ca*

#### Protection limitée des seniors

Un Grisonne de 57 ans, au bénéfice de quatorze ans d'ancienneté dans une entreprise, a été congédiée en raison d'une réorganisation de la société. Se prévalant de la protection accrue contre la résiliation, dont peuvent bénéficier les travailleurs seniors, elle invoque un licenciement abusif et réclame une indemnité pour tort moral. Les circonstances entourant le licenciement sont notamment pointées du doigt. Mais, dans ce cas précis, la résiliation n'a pas été considérée comme abusive par le Tribunal fédéral. En effet, l'âge et l'ancienneté de la travailleuse n'étaient pas pertinents dans cette situation, dès lors qu'elle occupait une fonction élevée dans l'entreprise, cette dernière n'ayant, par ailleurs, pas d'autres postes à lui proposer.

Arrêt 4A\_186/2022  
du 22 août 2022

**MACHINES À GAZÉIFIER**

*Que choisir* a testé des équipements de cuisine permettant de réduire la production de déchets. Parmi eux, cinq machines à gazéifier, qui transforment l'eau du robinet en boisson pétillante grâce à un cylindre de CO<sub>2</sub>. Selon le magazine français, les bulles obtenues par les deux appareils SodaStream, arrivés en tête, sont similaires à celles de la marque Perrier, produit de référence du test, alors que celles de la machine Aarke sont plus petites. Ces trois modèles ont une bonne qualité de fabrication. Ils sont sûrs et faciles à utiliser.

*Que choisir* (11/2022), [quechoisir.org](http://quechoisir.org)

**SMARTPHONES ANDROID**

*Which?* a évalué les performances d'une quarantaine de smartphones de huit marques, fonctionnant avec le système d'exploitation Android. Samsung occupe deux des trois premières places, séparées par le modèle de marque chinoise Oppo. «Il est top», assure le magazine britannique, précisant que le *Find X5 Pro* se charge particulièrement vite. Il ne faut que 35 minutes pour obtenir une autonomie de 30,5 à 37,5 heures. En outre, son écran est l'un des meilleurs que *Which?* déclare avoir testé. Conclusion: les modèles les plus chers sont généralement les meilleurs, mais on peut trouver de très bons appareils à des prix plus doux comme le *OnePlus Nord 2 T 5G*, d'une valeur de 353 fr. *seb*

*Which?* (11/2022), [which.co.uk](http://which.co.uk)

MEILLEURS PRIX trouvés en ligne ou dans les commerces.

**Publicité**

# Qualité et prix ? Je choisis McOptic.

**BON**  
pour un examen  
de la vue  
professionnel  
gratuit

Valable jusqu'au 31.12.2022  
dans toutes les  
succursales McOptic.

**McOptic**



*Top 3*

**1. SodaStream**

*Terra*,  
64.60 fr.

**2. SodaStream Duo**,  
89.50 fr.

**3. Aarke**  
*Carbonator 3*,  
151 fr.



*Top 3*

**1. Samsung Galaxy**  
*S21 Ultra*  
(128 GB),  
949 fr.

**2. Oppo**  
*Find X5 Pro*  
(256 GB),  
1033 fr.

**3. Samsung**  
*Galaxy S22+ 5G*  
(128 GB),  
837 fr.

**VU pour vous****L'histoire cachée du 2<sup>e</sup> pilier**

Ce documentaire est passionnant mais fait froid dans le dos. Il retrace l'histoire de la prévoyance en Suisse au 20<sup>e</sup> siècle, de l'AVS à la mise sur pied des caisses de pension et du 3<sup>e</sup> pilier, plébiscitée en 1972. Le film en dit long sur la puissance des assureurs vie. En décortiquant le procès-verbal d'une séance entre les plus grandes compagnies, il raconte comment elles ont réussi à tirer parti de l'énorme potentiel commercial des caisses de pension privées... au détriment d'un véritable filet de prévoyance. En 2002, on découvre ainsi que 20 milliards de francs ont disparu des écrans radars: les excédents ont arrosé les actionnaires au lieu d'alimenter la cagnotte des futurs retraités! Et tout cela, avec la bénédiction de l'ancien Office fédéral des assurances privées. La loi a été révisée en 2004 mais, depuis, les actionnaires se sont encore mis 8 milliards de francs dans la poche. *chr*

«*Protokoll*», un documentaire  
de Pietro Boschetti et Claudio Tonetti,  
à voir sur [www.rts.ch/play](http://www.rts.ch/play)

Première  
paire verres  
incl. dès

**198.-**



+  
Deuxième paire  
(verres inclus)

**1.-**

Prenez un rendez-vous en ligne:  
[mcoptic.ch/fr/rendez-vous](http://mcoptic.ch/fr/rendez-vous)

## Se fâcher pour avoir gain de cause

*A propos de notre article «Résiliations laborieuses chez Sunrise-UPC» (11/22)*

**N**ous avons nous aussi eu des problèmes pour résilier notre abonnement TV, il y a quelques temps. Non seulement j'ai été mis plus de 45 minutes en attente, puis j'ai dû attendre encore plus de 50 minutes pour qu'on me passe un autre service, pour me faire dire que mon contrat ne pouvait être résilié qu'en juillet 2023 pour cause de prolongation. (...) A la Hotline, on me dit, je cite Sunrise : «Avec la nouvelle box, c'est comme ça.» Je dis non! Je paie le même prix et j'ai une vingtaine de chaînes en moins? Vous trouvez normal ? (...) Je leur précise que je vais contacter ma protection juridique... là on me dit qu'on me rappelle dans un moment. (...)

Une semaine plus tard, n'ayant pas de nouvelles, je rappelle Sunrise et, là, surprise, on me propose un accord, je peux résilier mon contrat pour la fin de novembre. J'ai donc accepté cette proposition.

J'attends maintenant la fin du mois pour voir comment se finira cette histoire...

Michael Cipriano, Savièse

## Quand allons-nous réagir?

*A propos de notre article «Les primes explosent, les salaires des patrons aussi.» (10/22)*

**C**omme vous le soulignez très bien dans votre article, durant ce temps où les patrons des assurances maladie touchent des salaires faramineux, certains proches du million par an, les petits ménages suisses se saignent pour payer leurs assurances maladie dont les primes prennent encore l'ascenseur cette année [...] Parlons aussi, pendant que nous y sommes, des services des CFF qui sont de plus en plus lamentables: retards nombreux et, comme vous le mettez en évidence, problèmes de WC, queues aux guichets... Soulignons également que les pauvres facteurs sont minutés et courrent sans arrêt pour être à l'heure, que quand on va sur le site internet de La Poste, il faut 20 minutes pour trouver combien coûte un courrier prioritaire pour l'étranger et que, pour la même information, on se voit répondre au service postal d'un magasin de village qu'il faut aller dans une grande poste pour se renseigner (évidemment tous les guichets postaux de la région ayant été fermés). Parlons aussi, par exemple, des services téléphoniques des assurances maladie qui ont empiré depuis ces dernières années (temps d'attente longs, fausses informations, etc.) et des erreurs de facturation de ces mêmes assurances.

Quand les Suisses vont-ils réagir sérieusement contre ces salaires indécents des directeurs de services publics, alors que, dans le même temps, les prestations sont de moins en moins bonnes?

Karine K.

## Post-scriptum

### Ceci n'est pas un T-shirt blanc

En matière de vêtement, qu'y a-t-il de plus simple et neutre qu'un T-shirt blanc? C'est du moins ce que je pensais, jusqu'à ce que la grande distribution me rappelle que rien n'est simple quand le marketing s'en mêle.

A la recherche d'un exemplaire pour ma fille de 8 ans, je me suis rendue chez H&M. A l'étage enfants, je bifurque instinctivement du côté des habits roses et cherche, parmi paillettes, fleurs et licornes, mais rien. Je m'adresse à la vendeuse qui me conseille de regarder du côté des garçons. Je demande avec un sourcil levé: «Les T-shirts blancs pour filles, ça n'existe pas?» Si, si, mais le stock est fini. Comme s'il s'agissait d'un accessoire de saison et pas d'un classique intemporel, mon sourcil est toujours levé. «Et quelle était la différence avec le T-shirt blanc pour garçon?» «Les épaules plus étroites, les manches plus courtes», me dit-elle. H&M n'est pas un cas à part. Sur le site internet de Migros, les T-shirts blancs n'apparaissent qu'à la page des garçons.

La séparation des genres dans les magasins d'habits semble donc avoir atteint un summum. Une analyse de la *Süddeutsche Zeitung* le confirme de manière frappante. Le quotidien allemand renommé a passé au crible 20 000 images de vêtements pour garçons et filles de moins de 10 ans provenant des sites de vente de H&M ou de Zalando. Constat: la mode enfants cimente les stéréotypes de genre. Les shorts des filles sont nettement plus courts que ceux des garçons. Moins pratiques pour bouger et grimper, mais mieux pour plaire. Les vêtements garçons sont ornés de tigres et de dinosaures, ceux des filles de papillons et de licornes, conformément à ce qui est attendu des rôles de chacun: forts et sauvages d'un côté, jolies et tendres de l'autre.

Comment en est-on arrivé là? Le marketing de genre est de plus en plus agressif depuis les années 2000, écrit la *Süddeutsche Zeitung*. L'anorak rose de la grande sœur qui ne peut pas être porté par le petit frère, ça rapporte gros. Les perdants sont les enfants. Les filles réduites à bien se tenir pour ne pas salir leurs jolis habits brillants. Et les garçons pour qui le choix est limité, particulièrement s'ils ont envie de se mettre sur leur 31.

Pour les parents aux sourcils levés, voilà un triste constat: si même le T-shirt blanc est genré, nous ne sommes pas prêts de pouvoir libérer nos enfants du joug des stéréotypes.

Sandra Porchet

## Ecrivez-nous

### UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

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

➤ [info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch)



# Nos guides. Simples, clairs et pratiques.

■ <b>Le guide des successions</b>	32.50 fr.
■ <b>Comment préparer sa retraite</b>	32.50 fr.
■ <b>Gardez la ligne! Les recettes</b>	32.50 fr.
■ <b>Tout comprendre sur les assurances</b>	37.50 fr.
■ <b>Comment déclarer ses impôts</b>	32.50 fr.
■ <b>Vite dit... Pas toujours prouvé!</b>	32.50 fr.
■ <b>Le guide de la PPE et du voisinage</b>	32.50 fr.
■ <b>Le guide pratique du locataire</b>	32.50 fr.
■ <b>Poissons quotidiens</b>	32.50 fr.
■ <b>Aïe, mon dos!</b>	32.50 fr.
■ <b>90 lettres types, vol. I</b>	32.50 fr.
■ <b>90 lettres types, vol. II</b>	32.50 fr.

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



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

Adresse de livraison

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue/N° \_\_\_\_\_

Code postal/Ville \_\_\_\_\_

N°d'abonné(e) (si existant) \_\_\_\_\_

N° de téléphone \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

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

