

DÉCHETS

Duel  
entre deux  
compacteurs **14**

# BON À SAVOIR

Nº1 :: janvier 2014 :: Fr. 4.50 :: [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)

## SUPERMARCHÉ

Tromperie  
sur les prix bas

**191**

## VACANCES

Sites de location de  
maisons comparés **123**

## TOP TEN 2013

Les sociétés qui  
vous ont agacés

**126**

## LES AUTRES TESTS DU MOIS

Matelas, mouchoirs,  
machines à café, crampons



# Raquettes: à nous la neige!

**TEST**  
**Pages 20-21**

# Même après les Fêtes, laissez tomber les régimes!

- Comprenez pourquoi vous prenez des kilos
- Apprenez à entendre les signaux de la faim et de la satiété
- Choisissez facilement les bons aliments
- Adaptez vos menus grâce à notre système synoptique
- Augmentez quotidiennement votre activité physique



Commande en page 32

## NOS TESTS



### Machines à café

Qualité au rendez-vous

**10**



### Raquettes et crampons

Dompter la neige en ville et à la montagne

**20 et 34**



### Mouchoirs en papier

Quatre marques résistent bien

**24**



### Qualité des matelas

Bon marché et bien classé

**28**

## SOMMAIRE

### Médecines complémentaires

Gare aux restrictions des assurances! ..... 5

### Courrier des lecteurs / Le juge a dit

..... 6

### Téléphones portables

Comment éviter les coûteux services fantômes ..... 7

### En bref

..... 8, 22, 36

### Distributeurs

Tromperie sur les prix bas ..... 9

### De qui se moque-t-on? / Chapeau!

..... 12

### Déchets alimentaires

Comment lutter contre le gaspillage ..... 13

### Déchets ménagers

Deux poubelles à compacter à l'épreuve du test ..... 14

### Billets électroniques aux CFF

Les Pays-Bas montrent la voie ..... 16

### La Poste bien implantée à l'étranger

Les contribuables suisses ne sont quasi pas informés ..... 16

### Prothèses de hanche

Certains modèles font encore souffrir ..... 17

### Initiative «Pro Service Public»

Le Conseil fédéral la rejette sans contre-projet ..... 18

### Roaming

Déjà 2 milliards de francs payés en trop! ..... 19

### Maison de vacances

Portails de réservation sous la loupe ..... 23

### Top Ten 2013

Les sociétés qui vous ont le plus agacés ..... 26

### Calcaire

Conseils pour éviter la panne des appareils ..... 31

### Conseils juridiques

..... 33

### Automobiles d'occasion

Traquer la falsification du kilométrage! ..... 37

### Pain de mie

Dix-huit emballages comparés ..... 38

### Les tests des autres

..... 39

Zeynep Ersan Berdoz  
Directrice des rédactions



## ÉDITORIAL

### En 2014 aussi, vous pourrez compter sur nous pour éclairer vos choix

Combien d'entre vous commencent l'année avec une augmentation de salaire de 2000 fr.? Non, ne fronsez pas les sourcils... et poursuivez la lecture! Chaque année, vous pourriez compter avec 2000 fr. supplémentaires dans votre budget. Et cela en toute simplicité, ou presque...

Saviez-vous, en effet, qu'une famille de quatre personnes jette en moyenne l'équivalent de 2000 fr. de nourriture par année? Une somme conséquente qui, avec une consommation responsable, peut être utilisée bien plus intelligemment.

Notre article (*lire page 13*) vous apporte un éclairage sur cette question. Ce thème sensibilise l'Europe entière depuis plusieurs années, mais il est estompé par le pouvoir des lobbys industriels. 2013, proclamée Année européenne de la citoyenneté, aurait pu être celle de la lutte contre le gaspillage alimentaire. Et ne comptez pas sur 2014 pour rat-traper le coup, puisque aucun thème n'a été retenu, élections obligent! Mais qu'à cela ne tienne: chacun peut mener la lutte à titre individuel et, ainsi, démontrer qu'il est un consommateur responsable.

Sur ce dossier, mais sur bien d'autres encore, *Bon à Savoir* vous accompagnera tout au long de 2014, afin de vous éclairer dans vos choix. Non seulement par le biais de notre magazine, également disponible sur tablette, mais aussi, tous les jours ouvrables, sur notre site internet et avec nos diverses applications pour smartphone. Autant de supports pour un seul objectif: être partout et en tout temps avec vous dans le but de répondre à vos préoccupations de consommateurs.

Merci de votre fidélité et excellente année à toutes et à tous!



**Vous aimez Bon à Savoir?**  
Rejoignez-nous sur Facebook



# ASSAINIR À TEMPS, AU LIEU DE METTRE SA CHAMBRE EN CHANTIER

25 ans ou plus après la mise en service d'un chauffage au sol, la probabilité de devoir le remplacer complètement s'accroît. Les conduites en plastique fréquemment utilisées se fragilisent, de l'oxygène s'infiltre dans l'eau de chauffage et provoque ainsi la rouille du système de chauffage et une accumulation de boue dans les tuyaux de chauffage posés dans le sol. En procédant à temps à l'assainissement des conduites par l'intérieur avec HAT-System, les propriétaires d'immeubles évitent l'installation d'un chantier de plusieurs semaines dans leur salon et les frais élevés qu'engendre un remplacement complet coûteux. Le matériau de revêtement crée un nouveau tuyau dans le tuyau – le chauffage au sol est à nouveau presque comme neuf.

L'analyse de l'eau de chauffage effectuée par le groupe Naef dévoile en une heure l'état des conduites du chauffage au sol. Un chauffage efficace et fonctionnant parfaitement permet de réaliser des économies, tout particulièrement maintenant. En effet, à partir de janvier 2014, la taxe sur le CO<sub>2</sub> augmente de près de moitié, passant de 36 francs à 60 francs par tonne, ce qui représente une hausse de 9 à 16 centimes par litre d'huile de chauffage extra-légère et de 7 à 12 centimes par mètre cube de gaz naturel.

## Un chauffage au sol comme neuf en un rien de temps

Lorsqu'un assainissement s'avère nécessaire, les parois internes des conduites sont tout d'abord nettoyées par un processus de jet de sable. Le revêtement est ensuite soufflé à travers la tuyauterie. Au bout de 48 heures de séchage, il a créé un nouveau tuyau dans le tuyau. Contrairement aux curages, qui n'éliminent qu'une partie de la boue accumulée sans remédier à la fragilisation, HAT-System restaure les tuyaux de chauffage posés dans le sol quasiment à leur état d'origine. HAT-System est la version originale de l'assainissement des conduites par l'intérieur. L'assainissement avec HAT-System s'effectue en quelques jours. Il



Un assainissement réalisé à temps permet d'éviter un tel scénario-catastrophe.

est donc nettement plus rapide et moins coûteux que le remplacement complet du chauffage au sol.

## Perte d'efficacité due à la fragilisation et à l'accumulation de boue

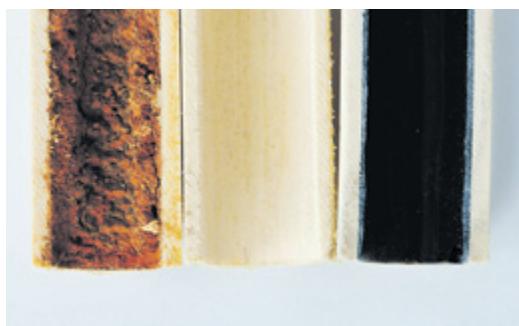
C'est particulièrement entre le début des années 1970 et le début des années 1990 que l'on a utilisé dans les sols des circuits de chauffage composés de conduites en plastique. Les conduites en plastique sont soumises à un processus de vieillissement. Les variations permanentes de température entraînent l'évaporation des stabilisateurs contenus dans le plastique. C'est ce que les professionnels nomment «fragilisation». Si les conduites se fragilisent, de l'oxygène peut s'infiltrer dans le circuit de chauffage fermé et attaquer tous les éléments métalliques du chauffage. Les particules de rouille et dépôt qui en résultent provoquent une accumulation de boue dans les fins tuyaux de chauffage. Le résultat: l'eau de chauffage circule plus mal dans les conduites et la puissance thermique diminue ou s'estompe totalement.

## Le scénario-catastrophe: un sol éventré

Quand le chauffage au sol ne peut plus être sauvé, il ne reste qu'une solution: le remplacement complet. Des experts ouvrent et éventrent le sol pour atteindre les tuyaux chauffants qui y sont posés. Ils ôtent les anciens tuyaux et en installent de nouveaux. Le processus soulève une grande quantité de poussière qui peut s'incruster dans l'immeuble. Les occupants doivent vider les pièces concernées. En plus de l'évacuation du mobilier, les travaux obligent souvent les occupants eux-mêmes à se reloger. Un assainissement avec HAT-System prolonge la vie du chauffage au sol de quelques décennies.

## Faire le point grâce à l'analyse de l'eau de chauffage

L'analyse de l'eau de chauffage effectuée par le groupe Naef permet d'obtenir un bilan précis du degré de fragilisation des conduites en plastique. L'eau de chauffage prélevée est analysée sur place au moyen d'appareils de mesure de pointe. Entre autres choses, la teneur de l'eau en oxygène est mesurée. Une valeur trop élevée est le signe d'une fragilisation avancée des conduites en plastique. La présence d'oxyde de fer dans l'eau est un autre signe d'alarme: elle indique que les éléments métalliques du chauffage sont déjà attaqués et que de la rouille s'est formée. Cette analyse de l'état des conduites nous permet de déterminer clairement si un assainissement avec HAT-System est indiqué. L'analyse de l'état des conduites dans les immeubles d'âge critique a bien souvent fait ses preuves, en tant qu'examen préventif rassurant.



Tuyau de chauffage avant, pendant et après l'assainissement



Analyse minutieuse de l'eau avant l'assainissement



**Naef GROUP**  
HAT-Tech AG

Wollerstrasse 41  
CH-8807 Freienbach  
Téléphone +41 44 786 79 00

Assistance en ligne gratuite:  
0800 48 00 48

[www.hat-system.com](http://www.hat-system.com)  
[info@naef-group.com](mailto:info@naef-group.com)

**Naef**  
HAT-SYSTEM

# Médecines douces: la jungle des complémentaires

**Les complémentaires pour les médecines alternatives ne reconnaissent pas les thérapeutes de la même manière. Eclairage.**

«Si vous êtes sensibles aux méthodes de la médecine alternative, nous avons le produit qu'il vous faut.» La rengaine est à peu près identique dans toutes les compagnies qui louent les prestations de leurs assurances complémentaires pour les médecines douces. Pour rassurer le consommateur, la liste des thérapies remboursées est généralement longue comme un jour sans pain.

## Critères variables

Ce qui est nettement moins mis en exergue, ce sont les conditions de reconnaissance des thérapeutes. En effet, une assurance complémentaire qui admet l'ostéopathie ne prendra pas nécessairement en charge les frais de tous les praticiens diplômés de la branche. Car les compagnies ont, chacune, leur politique en la matière.

Une minorité d'entre elles ont leurs propres systèmes de reconnaissance (*voir tableau*). Parmi les plus actives dans le secteur, seules Visana et EGK ont une procédure d'affiliation interne basée notamment sur le niveau de formation de base (médicale, spécifique à la méthode, etc.) des thérapeutes et sur leur formation continue.

## Affiliation coûteuse

Les autres assureurs sondés se réfèrent à des organismes d'approbation externes. Les plus courants sont le Registre de médecine empirique (RME) et la Fondation suisse pour les médecines complémentaires (ASCA). Dans ce contexte, Sanitas, Swica et le Groupe Mutuel sortent du lot, puisqu'ils acceptent les thérapeutes enregistrés auprès des deux entités.

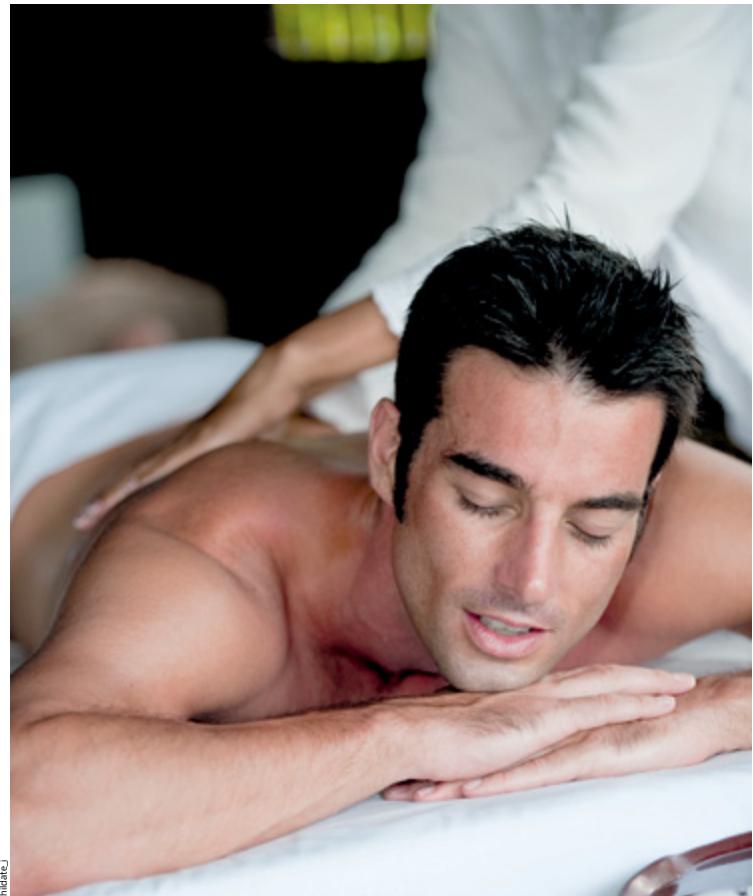
Ces organismes d'approbation garantissent certes le niveau de

compétences des praticiens. Mais leur bénédiction passe par une cotisation et des frais qui s'élèvent à plusieurs centaines de francs par an. Autrement dit, des thérapeutes parfaitement formés et compétents n'en font pas partie par choix ou pour des raisons financières.

Autre point à prendre en compte: la liste des thérapies admises. Dans notre comparatif, nous avions demandé aux assureurs de nous communiquer le produit le plus économique qui prend en charge les méthodes suivantes: l'ostéopathie, la réflexologie, la sophrologie, la kinésiologie et les conseils en nutrition. Chez Visana et Assura, les conseils en nutrition ne sont pas remboursés, alors que Sanitas ne couvre pas la sophrologie.

## S'informer au préalable

Au final, il est donc primordial de bien se renseigner avant de contracter une telle complémen-



ttaire. Il convient d'abord de vérifier si celle-ci englobe la ou les médecines désirées. Il s'agit ensuite de contrôler que son ou ses praticiens y sont reconnus en s'adressant soit à celui-ci, soit à

l'assureur. Il est également possible de consulter en ligne le registre des thérapeutes du RME sur [www.meindex.ch](http://www.meindex.ch) et celui de l'ASCA sur [www.asca.ch](http://www.asca.ch)

Yves-Noël Grin

## La reconnaissance des thérapeutes par les complémentaires est très variable

Assureur	Complémentaires pour médecines alternatives <sup>(1)</sup>	Critères de reconnaissance des thérapeutes
Visana	Complémentaire 2 <sup>(2)</sup>	Critères internes basés notamment sur la formation de base (médicale et spécifique à la méthode) et la formation continue
Concordia	Natura Plus	RME
ÖKK	Optima	RME <sup>(7)</sup>
CPT	Comfort <sup>(3)</sup> ou Natura Cp. 2 <sup>(4)</sup>	RME
Swica	Completa Top	RME + ASCA
EGK	Sun 3	Critères internes basés notamment sur la formation, les diplômes obtenus (médecine d'école, alternative, etc.) et les cours de perfectionnement réguliers.
Helsana	Sana <sup>(5)</sup>	RME
Sanitas	Jump, Classic ou Family <sup>(5,6)</sup>	RME + ASCA + NVS
Assura	Natura <sup>(2)</sup>	ASCA et diverses associations professionnelles
CSS	MyFlex Economy	RME
Groupe Mutuel	Soins complémentaires SC2	RME + ASCA

<sup>(1)</sup> Produit le plus économique sans qu'une ordonnance médicale ne soit nécessaire pour le remboursement. <sup>(2)</sup> Conseils en nutrition non couverts.

<sup>(3)</sup> De 0 à 25 ans et dès 31 ans. <sup>(4)</sup> De 26 à 30 ans. <sup>(5)</sup> Conseils en diététique couverts sous certaines conditions seulement. <sup>(6)</sup> Sophrologie non couverte; produits en fonction de l'âge notamment. <sup>(7)</sup> Accepte une participation réduite (50%) si thérapeute diplômé hors RME.

## OLIVES SANS PASSEPORT

*A propos de notre article «Peu d'huiles d'olive emballent les paillères» (11/13).*

J'ai revisité votre récent comparatif des huiles d'olive sur votre site internet. J'ai constaté que, dans la majorité des cas, il n'est aucunement mentionné la provenance des olives ni si ces huiles sont composées d'un mélange d'olives (ou non) issues de différents pays? Pourtant, il me semble que, s'agissant d'olives italiennes ou espagnoles, voire grecques, les différences sont majeures. Notamment au niveau du goût pour quelqu'un qui aime les huiles très fruitées comme moi. Il m'aurait plu de connaître leur composition d'autant que, en matière de prix, la provenance a également un impact non négligeable. Pourquoi n'avez-vous pas précisé ce point dans votre test?

MIREILLE BRAVARD

*Nous n'avons effectivement pas précisé ce point, car nous ne voulions pas nous référer à la seule indication de l'étiquette. Toutefois, cela pourrait faire l'objet d'un test spécifique ultérieurement.*

LA RÉDACTION



StockFood/Bach

## AU PAYS DES SOUVENIRS

*A propos de notre article «Prix «choc»» (12/13).*

Ce n'est pas la première fois que je trouve du chocolat Lindt fabriqué en France dans nos magasins en Suisse. Entre autres au département souvenirs et chocolats suisses de Manor à Genève... Je n'ai toutefois pas vérifié s'il était meilleur marché que celui qui est fabriqué chez nous. Merci de votre bon travail.

MYRIAM BAXTER

## PRÉCISION

*A propos de l'article «Quand junior apprend le planter du bâton» (12/13).*

Quelques Ecoles suisses de ski (ESS) ont réagi à notre vaste comparatif en regrettant l'absence de certaines données. Il n'était hélas pas possible d'insérer toutes les spécificités (nombre d'élèves, etc.) et variantes de cours dans notre tableau, encore moins les différents rabais (fratrie, réservation anticipée, etc.) qu'on peut obtenir. D'où l'importance de bien se renseigner au préalable. En revanche, les ESS de La Berra (FR) et des Bugnenets (NE) nous ont signalé que l'abonnement aux remontées mécaniques était compris dans le tarif des cours de ski. Par conséquent, leur prix à l'heure tout compris est nettement plus attractif, puisqu'il tombe à 18 fr. à La Berra et à 15 fr. aux Bugnenets. L'ESS Les Crosets/Champoussin nous a précisé que l'abonnement aux remontées mé-

caniques sur cinq jours – et non six – suffisait, puisque les six demi-journées de cours étaient réparties sur cinq jours. Ce qui rend son offre plus compétitive également. Toutes ces modifications ont été reportées sur notre site internet [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch).

LA RÉDACTION

## COUPURE ÉPHÉMÈRE

*A propos de notre article «Interruption d'abonnement: Swisscom se démarque» (12/13).*

Je suis client chez VTX Telecom. Cet opérateur permet de suspendre son abonnement pendant une durée minimale de trois mois et maximale de 12 mois. Cette suspension est facturée 99 fr. et s'applique uniquement aux contrats internet et de téléphonie fixe. Elle n'est toutefois pas possible pour la téléphonie mobile VTX, car il s'agit, à la base, d'abonnements Orange.

ALEXANDRE MORONI

## SERVEZ-VOUS...

*A propos de notre article «Montera, montera pas?» (12/13).*

Votre article me fait penser à un autre exemple de la dégradation des services du géant jaune. Récemment, j'ai reçu un colis avec un autocollant dans les trois langues nationales spécifiant: «Déposer dans la boîte auxiliaire ou devant la porte d'entrée de l'immeuble». A mon avis, c'est une invitation au vol. Toute personne de passage mal intentionnée peut s'approprier ce

colis. La Poste: service public! Mais où va-t-on?

RENÉ PASCHOUUD

## DÉDOUBLÉMENT D'IDENTITÉ

*A propos de notre article «Cher changement» (12/13).*

J'ai récemment fait l'expérience du prix à payer en cas de changement de nom sur un billet d'avion easyJet. En effet, j'avais fait une réservation en mettant deux fois mon nom par erreur. La modification m'a coûté quelque 150 fr. Je trouve dommage que le site d'easyJet n'envoie pas une alarme au client pour lui signaler que les deux sièges sont réservés au même nom! Je leur avais envoyé un mail dans ce sens, mais je n'ai jamais reçu de réponse. Merci pour votre précieux magazine.

NOM CONNU  
DE LA RÉDACTION

## ÉCRIVEZ-NOUS

**Un article vous fait réagir?**

**Votre avis nous intéresse**

Ecrivez à  
**BON À SAVOIR**

Courrier des lecteurs  
CP 150 - 1001 Lausanne  
ou à [info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch)

## Bateau explosé, indemnité envolée

Un bateau a été détruit par l'explosion d'une poche de gaz qui émanait d'une bonbonne alimentant les appareils de cuisine. Le Tribunal fédéral a estimé que le propriétaire de l'embarcation commet une faute grave vis-à-vis de son assurance si l'installation ne respecte pas des exigences de sécurité minimales.

Dans un tel cas, l'assureur Casco a été autorisé à réduire ses prestations de 50%, estimant que le dispositif était bricolé et que les mesures de précaution les plus élémentaires n'avaient pas été prises. D'autant que le risque d'incendie ou d'explosion à bord d'un bateau doit être réduit autant que possible, compte tenu des difficultés d'intervention.

L'importance de la réduction, qui dépend du degré de la faute, reste dans tous les cas une question d'appréciation.

Arrêt du TF 4A\_226/2013

## Faire marche arrière ne suffit pas

Un conducteur a été reconnu coupable d'une violation grave des règles de la circulation à la suite d'un excès de vitesse. Il a été condamné à des journées d'amende avec sursis et à une amende, puisqu'il avait admis les faits et que deux témoins ainsi qu'un policier les avaient confirmés.

Le chauffard a tenté de recourir en faisant valoir que ses aveux lui avaient été extorqués et que rien ne prouvait qu'il était l'auteur de l'infraction. Des propos en contradiction totale avec ses premières déclarations et celles des témoins. Son recours a été rejeté et les frais de la procédure ajoutés à son amende.

Arrêt 6B\_261/2013

# Abonnés à des services fantômes

Sans avoir rien demandé, des clients de Swisscom se retrouvent liés à des services, comme des SMS surtaxés ou des jeux avec des frais supplémentaires sur leur note de téléphone portable.

**L**es factures mensuelles de téléphonie mobile sont parfois payées les yeux fermés. Pourtant, il conviendrait de bien les vérifier, en détail, chaque fois. Notre lecteur, Fabrice Winkelmann, a décidé de jeter un coup d'œil sur celle de sa fille en septembre dernier. Bien lui en a pris. Il découvre alors un service inconnu avec un tarif de 9.15 fr. pour 15 unités.

En recherchant les anciens décomptes, il réalise que, depuis le mois de février 2013, c'est un total de 85.55 fr. qui a été facturé par une société autre que l'opérateur. Sa fille, pourtant, nie catégoriquement avoir souscrit à un quelconque service.

## Remboursé sans explication

Fabrice Winkelmann contacte en premier lieu Swisscom pour connaître la nature de ces prestations surtaxées, mais sans succès. L'opérateur lui explique tout de même la marche à suivre pour se désabonner (*lire encadré*) et communique l'adresse de ladite société. Il s'agit de Buongiorno Schweiz AG basée à Buchs (St-Gall). Sur son site web, on constate qu'elle offre des prestations payantes, comme des jeux ou des informations.

Un courrier recommandé est alors envoyé à ce prestataire, afin de résilier immédiatement tout abonnement, mais aussi dans l'espoir d'en apprendre davantage sur le produit. Buongiorno accorde rapidement un remboursement total, soit une somme de 94.40 fr.

Toutefois, et malgré des de-

mandes répétées, la société n'explique toujours pas quel était le service ou comment sa fille aurait pu s'y abonner. Ce manque de clarification énerve copieusement notre lecteur: «Si elle rembourse immédiatement sans explication sur les prestations qu'elle fournit, cela me laisse à penser qu'elle n'a pas la conscience tranquille.»

*Bon à Savoir* a contacté la maison mère de ce prestataire basé en Italie. Qui confirme proposer sur le marché suisse des applications web comme des jeux ou des news. Ces services sont contractés en cliquant sur une bannière d'un site internet visualisé sur un smartphone ou une tablette, puis en cliquant sur un bouton «Kaufen» et, enfin, en répondant à un SMS reçu. Selon l'entreprise, une telle démarche exclut toute inscription sans une interaction du client.

## Des SMS à 48 fr. par mois

Un autre cas nous a été signalé par un autre lecteur qui a reçu, cette fois-ci, une facture de Swisscom comprenant des SMS surtaxés sans comprendre aussi de quoi il s'agissait. Lorsqu'il appelle l'opérateur, ce dernier accepte d'annuler les frais, car le prestataire n'est pas en mesure de fournir la preuve d'une inscription du client.

Contacté par courriel, le fournisseur explique que la personne a bien contracté une offre par SMS pour recevoir quatre SMS par semaine à 3 fr. le message, soit un total de 48 fr. par mois! Mais, là



**Notre lecteur, Fabrice Winkelmann, a découvert des frais de près de 90 fr. sur la facture de sa fille Gioia, sans savoir de quoi il s'agissait effectivement.**

encore, notre lecteur nie catégoriquement avoir souscrit à une telle prestation.

## Swisscom dit prendre des mesures

Interpellé, Swisscom admet que les services à valeur ajoutée font l'objet de demandes croissantes de ses clients. L'opérateur dit prendre les mesures qui s'imposent lorsque le fournisseur ne respecte pas les prescriptions légales et contractuelles. Cela peut aller jusqu'au blocage du fournisseur ou à une résiliation du partenariat. Le cas échéant, des offres abusives peuvent, en outre, entraîner des remboursements aux clients.

Pour éviter que des abonnés souscrivent à des services de télé-

phonie mobile via internet sans s'en rendre compte, le géant bleu vient de mettre en place un système amélioré. Il s'agit d'une page de sortie de Swisscom qui indique le contenu en question, le fournisseur ainsi que le prix, et comporte deux boutons: «Acheter» et «Annuler».

Or, avant la mi-décembre, il était autorisé à Buongiorno d'opérer sans cette page de validation, «à condition de respecter toutes les obligations liées à la loi sur les télécommunications, y compris celle de publier les prix», ajoute Swisscom. Au vu du témoignage de notre deuxième lecteur, on peut se demander si ces conditions étaient bel et bien respectées.

*Loïc Delacour*

## EN DÉTAIL

### Résilier des prestations non désirées

Les mauvaises expériences de nos lecteurs le prouvent: il convient de bien regarder ses factures de téléphonie mobile avant de les payer. Mais que faire lorsqu'une prestation surtaxée a été conclue contre son gré? Celle-ci peut être de deux genres: les SMS premium ou les services qui sont inclus directement dans la facture de téléphonie mobile. Pour les premiers, il faut généralement envoyer un message SMS «STOP ALL» (gratuit) au numéro de destination. Pour les seconds, il convient de s'adresser directement à l'opérateur.

## Cadeau de Noël empoisonné



Peut-être avez-vous reçu, pour les Fêtes, une carte de réduction ou un abonnement quelconque valable un an. Alors, prenez soin de jeter un coup d'œil aux conditions générales! Très souvent, la prestation est automatiquement reconduite d'année en année. La mésaventure est arrivée à l'un de nos lecteurs vaudois. Il reçoit en 2012 une «Hotelcard» donnant droit au demi-tarif dans plusieurs hôtels en Europe. Il ne l'utilisera jamais. Il en oublie même l'existence, au point de ne pas réagir au courriel de renouvellement, accompagné d'une facture pour l'année suivante. Un oubli lourd de conséquences, qui s'est transformé, quelques mois plus tard, en commandement de payer envoyé par une société de recouvrement.

## Alcool et «energy drinks» se mélangent

Cocktail explosif, le mélange de boissons énergisantes et d'alcool a de beaux jours devant lui. Dès cette année, les *energy drinks* quittent la catégorie des aliments spéciaux pour rejoindre celle des boissons sans alcool. Conséquence: la mention «Ne pas

mélanger avec de l'alcool» ne sera plus obligatoire sur les emballages. Selon Thierry Buclin, médecin chef au CHUV, il faut rester vigilant. Présente en grande quantité dans les *energy drinks*, la caféine masque la sensation d'ébriété et les effets sédatifs de l'alcool. Ce qui peut induire le consommateur en erreur et le pousser à boire davantage.



## Légers, les flocons d'avoine

Une lectrice genevoise s'étonne: le paquet de 500 g de flocons d'avoine qu'elle vient d'acheter à la Migros de Versoix ne pèse en fait que 492 g, emballage compris. Légal? Oui, si l'on en croit l'ordonnance fédérale sur le mesurage et la déclaration de quantité des marchandises mesurables. Pour les denrées préemballées pesant entre 300 g et 500 g, un écart négatif de 3% est toléré. Autrement dit, 15 g de flocons d'avoine peuvent s'en voler sans que le consommateur puisse rouspéter. A condition toutefois que ce sous-poids ne soit pas généralisé à tous les emballages, car la valeur moyenne d'un lot ne doit pas être inférieure à la quantité indiquée.

## Romande Energie vous force la main



Favoriser la consommation d'électricité locale et renouvelable: c'est la nouvelle proposition de Romande Energie, avec deux contrats d'approvisionnement baptisés «Energies libres». Une initiative louable, mais qui, en fait, n'a rien d'une proposition! Car, sans avis contraire de leur part, les clients du fournisseur d'électricité basculent automatiquement vers l'une des deux nouvelles offres, avec un prix du kWh légèrement majoré par rapport au tarif standard. Et rien n'indique, dans la lettre circulaire envoyée à tous les clients, que l'offre standard reste disponible! Pour continuer d'en bénéficier, il faut lire la petite brochure de présentation jointe à la dernière facture, découper la carte-réponse et la renvoyer en cochant la case idoine... Une façon de procéder qui a révolté bon nombre de nos lecteurs et dont la conformité avec la loi sur la concurrence déloyale est discutable, selon nos juristes.

## Le retour des Enfants de Bacchus

En juin 2013, *Bon à Savoir* vous rendait attentifs aux pratiques douceuses des Enfants de Bacchus, une société qui vendait par téléphone des bouteilles de vin d'entrée de gamme à un prix astronomique. Elle envoyait des factures insistantes à des clients ne se souvenant pas d'avoir acheté quoi que ce soit. L'aventure de Jean-Claude Lapierre, de Genève, est très semblable: il a reçu une douloureuse de plus de 600 fr. d'une maison dénommée Les vignerons indépendants en caveurs, située, elle aussi, en Belgique, pour 12 bouteilles commandées par téléphone en décembre... 2011! Opération dont il n'a pas le moindre souvenir. Dans un tel cas, refusez la livraison, contactez la société en question et contestez avoir conclu un contrat. Il lui incombera, à elle, d'apporter la preuve de la commande (signature ou enregistrement vocal par exemple).

## Des barquettes plus écolos



Migros vient d'introduire de nouvelles barquettes dont le fond est en carton dans son assortiment de charcuteries bio. Selon l'enseigne, elles contiennent 60% de plastique en moins, ce qui est tout bénéfice pour l'environnement. Pourquoi, dès lors, ne pas généraliser ces barquettes? «Pour le moment, nous les avons testées uniquement sur la marchandise non réfrigérée. L'emballage est encore en cours d'évaluation. Il est possible qu'on le propose ultérieurement pour d'autres produits carnés», indique Monika Weibel, la porte-parole de Migros.



Les produits estampillés «Best Price» chez Migros et «Profit Pack» chez Coop font croire à des prix plancher, alors qu'ils sont parfois plus chers que les gammes M-Budget et Prix Garantie.

# Etiquettes aux promesses vides

Les grandes surfaces lancent de nouveaux labels vantant des prix avantageux.  
En réalité, ils ne le sont pas toujours.

Pour appâter le chaland, les distributeurs multiplient slogans et étiquettes vantant des tarifs au plancher. Ces promesses ne sont que du vent, car ces emballages ne sont pas moins chers que ceux qui existent déjà.

## «Best Price», mon œil!

Dans les rayons de Migros, un nombre croissant d'articles – du pyjama au papier à photocopie, en passant par les aspirateurs – portent ainsi le logo orange «Best Price». Pour l'acheteur pressé, la cause est entendue: s'il opte pour ce produit, il fera une bonne affaire, sans se prendre la tête.

En disséquant les tarifs, nous sommes toutefois arrivés à des résultats plus complexes. Dans certaines filiales, on trouve ainsi des paquets de 500 feuilles à photocopie «Best Price» pour 6.95 fr. Et, juste à côté, du papier M-Budget pour... 5.40 fr. Dans ce cas, «Best Price» veut donc dire: 29% plus cher!

Même constat pour les paquets de CD à graver, vendus 22.90 fr. les 50 unités sous l'étiquette «Best Price» et 19.90 fr. pour 100 pièces dans l'emballage M-Budget... Ici, le logo orange coûte plus du double (130%) que le vert!

Nous avons donc approché Migros, qui nous a d'abord indiqué

que les CD M-Budget allaient bientôt disparaître des rayons, à la suite d'un test de l'émission alémanique *Kassensturz* où ils sont arrivés derniers du classement. Un argument boiteux, puisque ce comparatif portait en réalité sur... des DVD! Migros a ensuite reconnu que le label M-Budget n'est pas perçu positivement dans tout l'assortiment. Il sera donc ponctuellement remplacé par la gamme «Best Price».

Le géant orange ne semble du reste pas avoir les idées claires sur ses différentes gammes de tarifs. Dans un premier temps, on nous a en effet indiqué que l'étiquette «Best Price» vise à orienter la clientèle vers des produits présentant un bon rapport qualité-prix. Pour corriger ensuite: le logo orange distingue, pour chaque article, le meilleur marché proposé dans le magasin. Le distributeur explique alors qu'on ne trouvera pas de chaussettes de sport plus avantageuses que la paire «Best Price» chez SportXX, mais peut-être chez Migros.

## Même combat chez Coop

Dans la course aux étiquettes, Coop n'est pas en reste. On connaît le label rose «Prix Garantie», voici venu l'autocollant

«Profit Pack»... qui profite surtout à Coop!

À la fin de novembre, le sac de deux kilos de pommes Gala de second choix «Profit Pack» coûtait 4.95 fr. Juste à côté, l'emballage «Prix Garantie» de 2,5 kilos des mêmes fruits était vendu 3.50 fr.! Ici encore, le constat est sans appel: l'emballage «Profit Pack» revient à près du double, et tant pis pour les clients qui n'ont pas le temps de sortir leur calculette dans le magasin! Notre enquête ne s'est pas révélée plus probante avec les poivrons, vendus 3.50 fr. le kilo sous le label «Profit Pack» et 3.20 fr. seulement dans l'habillage «Prix Garantie».

Nous avons cette fois approché Coop, qui n'a pas pu davantage nous expliquer comment faire la différence entre ces deux étiquettes. Le distributeur impute le fait que les mêmes pommes soient proposées dans les deux gammes à un manque de dialogue entre Coop et ses fournisseurs.

Les plus belles explications ne changent rien au fait que le client doit se montrer toujours plus attentif pour faire ses emplettes à bon compte. Au rayon primeurs de Coop, on optera ainsi de préférence pour les fruits et les légumes estampillés «Prix Garantie».

Marco Diener / chr

## DÉCRYPTAGE

### Un engagement flou

Depuis quelques semaines, le géant orange fait la promotion de ses articles au logo vert: «Avec M-Budget, Migros vous propose 500 produits de consommation courante aux prix les plus bas du marché suisse», affirme-t-il. Et d'inviter sa clientèle à lui signaler les éventuels articles qui seraient moins chers ailleurs. Si ce devait être le cas, la coopérative s'engage alors à réduire ses propres prix en conséquence. Une promesse bien ambitieuse, alors que le service à la clientèle M-Infoline, censé enregistrer ces appels, ignore sur quels produits cet engagement porte exactement. Quant au service de presse de la société, il lui a fallu une semaine pour nous en dresser la liste.

Le distributeur nous a toutefois précisé que la garantie de prix bas ne s'applique que si «la qualité, en particulier les composants, la recette et la performance sont similaires». Migros se réserve toutefois la liberté de décider ce qui est «similaire»... ou pas.

# Trois machines à café proches du s

Sur dix modèles, trois obtiennent la mention «très bon».

Les autres ont toutes de petites faiblesses, comme une consommation de courant excessive ou un détartrage

**L**e café en capsules rencontre un succès croissant. Pionnier dans le domaine, Nespresso est désormais soumis à une concurrence acharnée, d'autres fabricants ayant élaboré leurs propres systèmes. La multinationale riposte en diversifiant son offre et en proposant six machines de trois fabricants différents. Ces appareils sont-ils tous de qualité équivalente? Pour le savoir, nous en avons fait analyser une dizaine, selon des critères précis (*lire encadré*). Les cafés ont tous été préparés avec la même eau et les capsules originales correspondant à chaque marque.

Résultat: trois modèles – deux de Nespresso et la Delizio de Migros – sortent du lot et se voient décerner la mention «très bon». Elles sont suivies par celles de Starbucks, Amici, Chicco d'Oro, Krups, Tassimo et Tchibo qui sont jugées

«bon» avec des moyennes oscillant entre 5.2 et 4.8. En queue de peloton, la *Varia* de Martello vendue chez Aldi est seulement notée «satisfaisant». C'est également la plus avantageuse, puisqu'elle ne coûte que 59.90 fr.; ses capsules sont aussi les meilleur marché de notre sélection (0.30 fr. l'unité).

## Du simple au triple

Les prix des autres machines varient quasiment du simple au triple. Au bas de l'échelle, la cafetière automatique de Tchibo obtient de justesse la mention «bon» pour 89 fr. A l'opposé, il faudra débourser 249 fr. pour le modèle design d'Amici. Les deux vainqueurs du test, les König (129 fr.) et Delizio (139 fr.) se situent dans la moyenne.

Les tarifs des capsules, eux, s'échelonnent entre 0.30 fr. pour les Martello de chez Aldi et 0.59 fr., soit

le double, pour celles d'Amici. Entre ces deux extrêmes, les «expressos» des autres fabricants coûtent entre 0.40 fr. et 0.50 fr. l'unité.

## Podium efficace

Notre analyse a révélé que nos trois lauréates sont toutes faciles à l'emploi, rapides et peu voraces en énergie. La König brille par sa sobriété, puisqu'elle ne grille que 12 watt-heures (Wh) pour la préparation de deux petits noirs. De plus, elle bascule automatiquement en mode veille après neuf minutes seulement avec, ensuite, une consommation quasiment nulle. A l'opposé, 30 Wh ont été nécessaires à la Martello pour la même opération. Et, comme elle ne dispose pas de mode veille, elle chauffe en permanence: un fonctionnement désormais archaïque.

Dans un monde où le temps est précieux, la rapidité est un aspect qui peut compter. Aussi, les plus pressés choisiront la cafetière Delizio *Una*. Une fois préchauffée, il ne lui faut que 59 secondes pour servir deux expressos. Les autres se contenteront de la Tassimo, à qui il faut 135 secondes, soit plus de deux minutes, pour faire la même tâche. Et, quand il s'agit de détartrer, mieux vaut être patient avec les Chicco d'Oro et Tchibo qui exigent 47 minutes pour l'opération contre 10 minutes pour la plus leste, la Turmix.

## Pas de métaux lourds

Bonne nouvelle pour les amateurs du petit noir: nos analyses ne nous ont pas permis de détecter de métaux lourds. Le laboratoire a cherché d'éventuelles traces de plomb ou de nickel dans



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

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

Marque	
Désignation	
Acheté chez	
Prix payé	
Capsules originales utilisées	
Prix des capsules à l'unité	
<b>1 Maniement</b>	<b>70%<sup>(1)</sup></b>
► Utilisation	65% <sup>(2)</sup>
► Nettoyage / détartrage	35% <sup>(2)</sup>
<b>2 Consommation d'énergie</b>	<b>20%<sup>(1)</sup></b>
<b>3 Substances nocives<sup>(3)</sup></b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>
<b>Note finale</b>	
Appréciation globale	

## Machines à café: la différence de prix se joue sur les



König	Delizio	Turmix	Starbucks	Amici
Capri Automatic M-Electronics <sup>(4)</sup> , 5, 6, 7)	Una Automatic M-Electronics <sup>(8)</sup>	Nespresso Pixie Manor <sup>(4, 5, 7, 9)</sup>	Verismo System 580 Starbucks	Trizy MPS Amici.ch <sup>(10)</sup>
129 fr.	139 fr.	169 fr.	149 fr.	249 fr.
Nestlé, Nespresso Arpeggio	Delizio, Espresso Classico	Nestlé, Nespresso Arpeggio	Verismo, Starbucks Espresso Dark Roast	Amici, Espresso
0.50 fr.	0.43 fr.	0.50 fr.	0.50 fr.	0.59 fr.
<b>5.3</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.1</b>	<b>4.9</b>
5.5	5.8	5.6	5.3	5.0
4.8	4.9	5.2	4.8	4.6
<b>6.0</b>	<b>5.7</b>	<b>5.4</b>	<b>5.3</b>	<b>5.4</b>
<b>5.6</b>	<b>4.6</b>	<b>5.6</b>	<b>6.0</b>	<b>5.3</b>
<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.2</b>	<b>5.0</b>
<b>Très bon</b>	<b>Très bon</b>	<b>Très bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>

Si la note est identique, classement selon le prix.

<sup>(1)</sup> Pondération pour la note finale.

<sup>(2)</sup> Pondération interne au critère.

<sup>(3)</sup> Mesurés dans le café prêt à être consommé.

Egalement disponible chez: <sup>(4)</sup> Coop; <sup>(5)</sup> Fust; <sup>(6)</sup> Manor; <sup>(7)</sup> Media Markt; <sup>(8)</sup> Galaxus.ch; <sup>(9)</sup> Interdiscount et M-Electronics; <sup>(10)</sup> Magasins spécialisés; <sup>(11)</sup> Tassimo.ch; <sup>(12)</sup> Proposé temporairement dans l'assortiment de Coop

# ans-faute

fastidieux.

les tasses – des métaux lourds qui peuvent provenir de la machine, de l'eau utilisée ou encore du café lui-même. Les grains peuvent en effet être contaminés par des sols pollués ou, plus tard, lors de la mouture. Or, six produits sur dix étaient totalement exempts de plomb. Quatre en contenaient, mais dans des quantités infimes, largement inférieures aux normes admises.

Quant au nickel, nous en avons décelé dans huit expressos, mais dans des concentrations minimales (entre 15 µg et 30 µg/l). Les cafés préparés par la Delizio et la Chicco d'Oro affichaient 70 µg/l, ce qui ne devrait pas poser de problèmes à un consommateur normal. Les personnes allergiques au nickel, en revanche, pourraient en pâtir, raison pour laquelle nous avons attribué un «satisfaisant» sur ce



point à ces deux appareils. A noter que le nickel se rencontre dans d'autres aliments, tels que les noix, d'où l'importance d'en limiter la quantité dans le café.

La majorité des fabricants n'ont pas souhaité prendre position à la lecture de nos résultats d'analyse. Seule Migros a répondu qu'elle ne pouvait expliquer la concentration de nickel dans les expressos tirés sur la Delizio. Ses propres analyses aboutissent, en

effet, à des résultats bien meilleurs. Les documents que le géant orange nous a fournis remontaient toutefois à 2012.

## De nets progrès

Il est cependant réjouissant de constater que, par rapport au test que nous avions effectué en 2008, la situation s'est nettement améliorée à cet égard. Nous avions alors retrouvé jusqu'à 100 µg/l de plomb dans le café de l'Amici C7.

Quant à la Delizio Compact Automatic Mirror, elle affichait 400 µg/l de nickel.

Pour limiter au minimum la concentration de métaux lourds dans son nectar matinal, on changera chaque jour l'eau du réservoir. Il est recommandé de tirer ensuite une tasse sans capsule. Une précaution à répéter plusieurs fois lors des détartrages, après avoir rincé soigneusement la machine.

*Andreas Schilknecht / chr*

## capsules, moins sur les appareils



BONUS  
WEB

Compatibilité entre capsules et machines sur [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)

## EN DÉTAIL

### Les critères du test

Le Laboratoire Ipi à Stuttgart (D) a comparé dix modèles. Leur maniement a été ensuite évalué par cinq utilisateurs.

**1 Maniement:** les appareils sont-ils simples à installer, à nettoyer et à détartrer? Le dosage du café est-il facile à programmer? Combien faut-il de temps pour chauffer l'appareil? Et pour préparer une, puis deux tasses d'expresso? Est-ce aisément d'insérer les capsules et de les retirer ensuite? Les machines ont-elles tendance à couler?

**2 Consommation d'énergie:** quelle est la quantité de courant requise pour la première tasse de café, préchauffage de la machine compris ainsi que pour la deuxième? Après combien de temps l'appareil bascule-t-il en mode d'économie d'énergie? Et quelle est alors sa consommation?

**3 Substances nocives:** quelles sont les quantités de plomb et de nickel mesurées dans un expresso? Les experts ont basé cette analyse sur les capsules originales fournies par chaque fabricant.

Chicco d'Oro	Krups	Tassimo	Tchibo	Martello
SO4 Caffitaly Chiccodoro.ch <sup>(4, 6)</sup> 139 fr. Caffitaly, Chicco d'Oro Espresso italiano 0.43 fr. <b>5.1</b>	Dolce Gusto Genio Manor <sup>(4)</sup> 159 fr. Nestlé, Nescafé Dolce Gusto Espresso 0.41 fr. <b>4.7</b>	TA 55 blanche Coop City <sup>(11, 12)</sup> 179 fr. Tassimo, Mastro Lorenzo Espresso intenso 0.34 fr. <b>4.7</b>	Cafissimo Compact black Tchibo.ch 89 fr. Tchibo, Cafissimo Espresso raffiné 0.39 fr. <b>4.7</b>	Varia Aldi 59.90 fr. Martello, Burginda Virgin Forest Espresso 0.30 fr. <b>4.7</b>
5.4	4.6	4.6	4.8	5.0
4.5	5.0	4.8	4.5	4.1
<b>4.2</b>	<b>5.2</b>	<b>5.3</b>	<b>4.7</b>	<b>3.0</b>
<b>4.6</b>	<b>5.6</b>	<b>5.6</b>	<b>5.3</b>	<b>5.3</b>
<b>4.9</b>	<b>4.9</b>	<b>4.9</b>	<b>4.8</b>	<b>4.4</b>
<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Satisfaisant</b>

Test réalisé en partenariat avec *saldo*.

**CHAPEAU!**

:-)

**A bon port sans frais**

**I**l est rageant de devoir payer plusieurs fois les frais de port lorsqu'on commande successivement plusieurs articles chez un même vendeur par correspondance. Le plus souvent, on répond au client que, pour des raisons techniques ou d'autres règles d'organisation interne, il est impossible de regrouper les demandes. C'est donc toujours une bonne surprise lorsqu'une entreprise se montre spontanément conciliante! Odile Majeur, de

Genthod (GE), vient d'en faire l'expérience: elle a passé deux commandes rapprochées sur le site web de la maison Vedia, spécialisée dans la vente par correspondance. Elle n'a hélas pas pensé à les valider au même moment, afin de les regrouper en un seul envoi, pour ne payer qu'une fois les frais de port. Un simple e-mail a suffi pour que Vedia lui offre la possibilité de gommer les frais de port de la deuxième commande, sur la facture qui lui avait déjà été envoyée.

**La Girolle tourne toujours**

**Q**ui veut se régaler de Tête de Moine à vie achète une Girolle. C'est du moins la promesse de Métafil, le fabricant de cet instrument qui permet de tailler des rosettes de fromage. Le remplacement des pièces en cas de cassure est gratuit, quelle que soit l'ancienneté du produit. Maryline Hügli, de

Courgenay (JU), peut en témoigner: l'entreprise joue le jeu! L'axe central et le manche de sa vieille Girolle, devenus inutilisables, ont été remplacés sans frais. Une belle attitude commerciale qui perdure: il y a tout juste un an, une autre de nos lectrices avait obtenu gratuitement une nouvelle poignée. *vic*

**DE QUI SE MOQUE-T-ON?**

:-()

**L'assureur mauvais payeur**

**S**i beaucoup d'entreprises se plaignent de l'augmentation du nombre de mauvais payeurs, sont-elles irréprochables lorsque c'est à leur tour de payer? Pas vraiment, comme en témoigne l'un de nos lecteur, Pascal Berberat. Alors qu'il avait contracté une assurance «Frais de guérison pour invités» auprès d'Allianz Global Assistance (ex-Elvia), la personne qu'il devait accueillir en Suisse n'a pas pu obtenir de visa. Or, les conditions générales (CG) du produit prévoient le remboursement de la prime lorsque le souscripteur fournit la preuve écrite que l'entrée sur le territoire suisse n'a pas été accordée. Ni une ni deux, notre lecteur lausannois envoie sous pli recommandé les documents requis. Allianz accuse réception, confirme qu'ils sont complets et indique qu'elle procédera au remboursement dans un délai de deux semaines. Il faudra pourtant trois téléphones, trois courriels et... quatre mois et demi de patience pour qu'Allianz dagine enfin le rembourser! Et ce, sans un mot d'excuse ni la moindre explication, si ce n'est une réponse laconique du service qualité précisant que l'assureur a «beaucoup de remboursements à faire en ce moment!». Malgré le retard, une déduction de 100 fr. pour frais administratifs – prévue dans les CG – n'a pas été oubliée. Contactée par nos soins, Allianz reconnaît le retard et invoque un «changement interne de personnel et l'arrêt maladie prolongé d'un collaborateur». Si les consommateurs pouvaient, eux aussi, facturer des frais de rappel en cas de remboursement tardif, l'empressement des entreprises serait sans doute différent... *vic*

Publicité

♥ Pour la Saint-Valentin, invitez l'élu(e) de votre cœur aux Bains de Lavey ♥

Massages,  
gommages,  
une multitude de  
bons cadeaux  
pour l'être aimé !

© Yuri Arcurs Fotolia - Pulseon.ch



LES BAINS DE LAVEY\*

www.bains-lavey.ch

Vendredi 14 février fermeture spéciale à 23h  
Champagne et apéro dinatoire au Bar Arc-en-Ciel (en sus)

Un établissement du Groupe  
**Eurothermes**

# Affamez votre poubelle!

En Suisse, chaque habitant jette en moyenne 94 kilos de nourriture par an. Quelques gestes simples permettent de réduire drastiquement le gaspillage alimentaire.

**A**crochez-vous à votre porte-monnaie. Selon l'Office fédéral de l'agriculture (OFAG), un ménage suisse de quatre personnes jette pour 2000 fr. d'aliments chaque année. Courses trop volumineuses, mauvaise compréhension des dates de péremption, quantités cuitinées excessives, gestion maladroite des restes sont autant d'éléments qui expliquent le phénomène.

Conscient du problème, le Parlement européen avait proposé que 2014 soit déclarée Année européenne de lutte contre le gaspillage alimentaire. Si cette demande ne s'est pas concrétisée réduire ses déchets n'a rien de sorcier. Notre sélection de quelques stratégies efficaces.

## Avant d'aller faire ses courses

Le diable se cache dans les détails... et dans les rayons des supermarchés! Si, entre les étals, la tentation est souvent grande, rete-

nons deux parades élémentaires:

- Jeter un œil à ses provisions pour établir précisément ce dont on a besoin et envie, puis rédiger une liste à laquelle on se tiendra.

- Eviter de faire ses courses le ventre vide. Lorsque c'est le cas, explique une étude du Montreal Neurological Institute, nous avons tendance à nous ruer sur les aliments riches en calories. C'est parce que le cerveau juge alors cette nourriture plus attrayante sous l'influence de la ghréline, une hormone sécrétée par l'estomac.

## En rentrant des courses

Personne ne stocke ses steaks sur son bureau. Tant mieux: un bon mode de conservation permet de prolonger de manière optimale la durée de vie des denrées.

- Le Conseil européen de l'information sur l'alimentation (Eufic) rappelle que la partie la plus froide du réfrigérateur est la tablette en

verre du bas, juste au-dessus du bac à légumes. On y déposera la viande et le poisson frais. Placer les œufs, les produits laitiers, la charcuterie, les restes, les gâteaux et les denrées «à conserver au frais une fois ouvert» sur les étages du milieu et celle du dessus. La porte convient aux boissons, au beurre et aux sauces (*lire également notre dossier «Comment bien ranger son frigo» sur [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)*).

- Une astuce aussi simple qu'efficace pour bien gérer ses provisions consiste à placer au premier plan les aliments devant être mangés avant les autres.

## Réfléchir avant de jeter

- La date de consommation est dépassée? Cela ne signifie pas obligatoirement qu'il faille jeter l'aliment (*lire encadré*)!

- Si vos casseroles sont encore à moitié pleines à la fin d'un repas, n'engraissez pas votre poubelle! On

peut souvent diviser les restes en portions et les congeler ou les conserver au réfrigérateur pour les jours suivants.

- Idem, si une viande ou des légumes sont bientôt périmés et que vous ne pouvez ou ne souhaitez pas les consommer immédiatement. Cuisinez-les en portions que vous congèlerez ou réfrigérerez.

- Même lorsqu'ils ont triste mine, beaucoup d'aliments font de beaux restes. Le pain rassis peut être passé au four quelques minutes, les légumes flétris retrouvent leur fraîcheur une fois plongés dans l'eau et les vieux fruits font d'excellentes salades ou marmelades. En fait, les solutions sont foison: les bananes dont la peau est brunie sont, par exemple, délicieuses flambées, cuites ou poêlées. Différents sites comme [lebruitdufrigo.fr](http://lebruitdufrigo.fr) ou [keskonman ge.com](http://keskonman ge.com) proposent des recettes en fonction des ingrédients que vous possédez.

Sébastien Sautebin

## EN PRATIQUE

### Bien comprendre les dates de péremption

Faut-il systématiquement jeter les aliments dont la date de consommation est dépassée? Non, mais faites la distinction entre les mentions:

- **«A consommer jusqu'au».** Il s'agit, selon la loi, de la date limite avant laquelle une denrée alimentaire doit être consommée. Respectez-la scrupuleusement. Certaines denrées, comme la viande fraîche et le poisson, peuvent en effet se dégrader et constituer un risque pour la santé sans présenter de signes visibles.

- **«A consommer de préférence avant».** C'est la date de durée de conservation minimale, jusqu'à laquelle une denrée garde ses qualités spécifiques dans des conditions de conservation appropriées. Généralement, sa consommation est sans risque après échéance, mais certaines qualités organoleptiques – goût, odeur, texture, etc. – peuvent être altérées. Lors d'un test réalisé par l'Association tessinoise des consommateurs (ACSI), certains produits se sont conservés sans problème un mois après la date indiquée, notamment des yogourts, du jambon cuit, du fromage et de la crème brûlée. Un tiramisu, en revanche, présentait des moisissures. Pour ces aliments, fiez-vous à vos sens: vue, nez et goût!

Lire également notre article «Espérance de vie des aliments» sur [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)



Une enquête menée  
en collaboration  
avec **On en parle**



# Duel entre deux poubelles à

La taxe au sac peut peser lourd sur le budget d'un ménage. Une poubelle-compacteur permet-elle

Entre les taxes communales et les sensibilités qui évoluent, les fabricants de sacs-poubelles ont du souci à se faire. L'heure est en effet à la diminution, coûte que coûte, du volume des déchets ménagers. C'est dans ce contexte que *Bon à Savoir* et son partenaire, l'émission *On en parle* (RTS-La Première), ont décidé de tester les poubelles faisant office de compacteurs à déchets, disponibles sur le marché.

D'entrée, il faut constater que de tels produits sont encore bien difficiles à trouver. Après un tour complet des magasins spécialisés ainsi que des sites internet livrant en Suisse, nous avons pu mettre la main sur deux modèles. Il s'agit de la Press Buddy 60 litres, achetée 106.85 fr. – frais de port compris – sur Vedia.ch et de la Pressboy 35 litres qui se trouve notamment chez Hornbach au prix de 59 fr. Toutes les deux fonctionnent manuellement.

## Six sacs au lieu de sept

Afin de tester leurs performances, nous avons sélectionné plusieurs quantités de détritus identiques avec la collaboration de

la déchetterie intercommunale de Malley (Lausanne). Ces ordures ménagères ont ensuite été introduites dans les compacteurs et simultanément dans des sacs standard. Cela nous a ainsi permis de mesurer la place gagnée.

Le résultat est le même pour les deux produits: trois sacs et demi de déchets non compressés ne représentent plus que trois sacs en s'aidant des compacteurs. Par extrapolation, on gagnera donc un sac sur sept, qu'ils soient d'une capacité de 35 ou de 60 litres. C'est au final assez peu, d'autant que le mode d'emploi du Pressboy promet de réduire «trois sacs en un».

A noter que, lors du test, les détritus présents dans les sacs témoins «non compactés» ont été légèrement tassés à la main, notamment pour faciliter leur fermeture lorsqu'ils étaient bien remplis. Il est probable que des utilisateurs de poubelles classiques compresseront plus énergiquement encore, et gagneront ainsi une plus grande place. Avec une telle pratique, le gain des deux compacteurs se retrouverait donc d'autant plus réduit.

## Des produits très différents

Si l'efficacité de ces dispositifs est contrastée, qu'en est-il d'autres critères comme la qualité des matériaux ou l'ergonomie? Pour le savoir, nous les avons soumis à Alexandre Gaillard, entrepreneur et professeur en design industriel à l'Ecole cantonale d'art de Lausanne (ECAL).

Les deux concurrents sont très différents. Si l'un est petit (35 litres) et en plastique, l'autre peut absorber des sacs de 60 litres et se compose en partie d'acier inox. Ces choix de matériaux influencent la durée de vie des produits. Mais si la Press Buddy semble a priori plus solide au premier coup d'œil, un examen attentif révèle qu'elle contient plus de petites pièces, souvent en plastique, que son concurrent, ce qui la rend plus sensible à la casse.

Le compacteur Pressboy a donc moins de pièces dans sa construction, mais possède également des vis en plastique, donc fragiles. A cela s'ajoute un autre défaut: sa petite taille pourrait laisser supposer qu'il se glisse efficacement sous un évier ou dans une



**Pressboy**

armoire; mais son bras articulé nécessite de la place en hauteur, ce qui réduit à néant cet avantage.

## Les produits évalués par notre expert

### Qualité des matériaux

➤ **Pressboy:** il est entièrement composé de plastiques injectés de qualité moyenne, y compris au niveau des articulations. Cela peut avoir un impact négatif sur sa résistance, lors d'une utilisation prolongée.

**Appréciation de l'expert: satisfaisant**



➤ **Press Buddy:** il est aussi constitué de plastiques, mais également d'acier inox, plus coûteux à la production et plus solide. Il contient également des petites pièces en plastique, notamment aux articulations, ce qui est dommageable.

**Appréciation de l'expert: bon**



### Ergonomie

➤ **Pressboy:** il paraît difficile d'utilisation sans mode d'emploi. La poignée n'est pas très pratique. Il est petit, mais nécessite de l'espace au-dessus de lui lorsqu'on déplie le bras de compactage.

**Appréciation de l'expert: satisfaisant**



➤ **Press Buddy:** il est plus simple d'utilisation avec un compactage qui se fait directement en appuyant sur le couvercle. La pédale facilite également l'ouverture.

**Appréciation de l'expert: bon**



# comacter

de faire des économies? Selon notre comparatif de deux produits, le résultat est contrasté.



**Press Buddy**

Le fabricant de la poubelle Pressboy réagit aux résultats de notre test: «Lorsque nous disons

qu'elle peut compacter trois sacs en un, il s'agit d'un maximum. Par contre, un sac économisé sur sept nous semble vraiment trop peu, à moins de remplir les sacs avec des bouteilles en PET, par exemple».

#### De facture moyenne et peu de performances

En conclusion, les deux objets sont de facture moyenne, avec, chacun, ses défauts et ses qualités (*lire ci-dessous «Les produits évalués par notre expert»*), mais ils peinent à convaincre sur leur capacité à réduire grandement le volume des déchets ménagers. Le réel avantage, par rapport à une poubelle classique, est surtout d'ordre hygiénique: au lieu de devoir presser avec les mains, les deux compacteurs offrent la possibilité de ne pas se salir. Il ne faudra toutefois pas oublier de laver la partie qui est en contact avec les déchets lors de la pression. A noter que la Pressboy fournit un petit sac en plastique pour recouvrir cette pièce.

*Loïc Delacour*

## Qualité des assemblages

► **Pressboy:** l'axe principal rétractable est assez solide. Ce compacteur est fabriqué avec peu de pièces, ce qui est un avantage sur ce point, puisque diminuant le risque de casse.

**Appréciation de l'expert: bon**

► **Press Buddy:** même si quelques parties sont en acier inox, on trouve également une multitude de petites pièces en plastique, soit dans le couvercle ou dans le pédalier d'ouverture, ce qui rend l'objet plus fragile.

**Appréciation de l'expert: satisfaisant**



## Capacité et performance (critère sans appréciation)

► **Pressboy:** il est plus petit que son concurrent, avec une capacité de 35 litres. La forme de la poubelle n'est pas très judicieuse. Ainsi, lorsqu'on enlève le sac compacté, il reste encore de l'espace vide. «Il a compacté trois sacs et demi en trois.»

► **Press Buddy:** d'une capacité de 60 litres, il offre une contenance intéressante pour une famille. Mais cette grande taille impose une place importante dans sa cuisine. «Résultat identique à son concurrent: trois sacs et demi en trois.»



Photos: Marine Dutruet

## ÉCLAIRAGE

### Des déchets qui peuvent être triés en déchetterie

Afin de gagner de la place dans sa poubelle, certains déchets peuvent être mis de côté et amenés directement à la déchetterie la plus proche ou dans un conteneur prévu à cet effet. Voici une liste non exhaustive d'objets qui, contrairement à ce qu'on pourrait penser, sont récoltés séparément: petits appareils électriques, ampoules économiques, boîtes à œufs en plastique, bouteilles de produits ménagers, de lait, de shampoing, plastiques durs non souillés, sacs en plastique non souillés, sagex non souillé, tubes de dentifrice / moutarde / mayonnaise / etc. en aluminium, pots à fleur – en terre cuite ou en plastique – et la vaisselle.

En lien avec l'article «La saga de la taxe au sac» paru dans le magazine *Tout Compte Fait* (1/2013), une liste complète est disponible sur notre site internet à l'adresse [www.bonasavoir.ch/file/liste\\_dechets.pdf](http://www.bonasavoir.ch/file/liste_dechets.pdf)

# Billet électronique: les Pays-Bas montrent la voie

Les CFF prévoient d'introduire en 2015 une carte à puce pour les usagers. Mais le système proposé est nettement moins efficace que celui qui est utilisé aux Pays-Bas.

**D**epuis 2011, les Hollandais disposent d'un seul billet pour tous les transports publics du royaume, la «OV-chipkaart» (littéralement: «carte à puce de transport en commun», au format d'une carte de crédit. Qui intègre une puce électronique valable dans tous les trains, les bus, les trams ainsi que le métro de la capitale, à l'instar de l'abonnement général (AG) des CFF.

A la différence de l'AG, toutefois, ce sésame fonctionne selon le principe du prépaiement. Il peut ainsi servir de forfait annuel, mais aussi de billet ponctuel, de carte journalière, hebdomadaire, multicourse ou encore d'abonnement

de parcours. Et cela, pour toutes les compagnies.

Le gros avantage de ce système est sa fonction «easy-trip»: le voyageur ne paie que les kilomètres effectivement parcourus, en fonction de la tarification en vigueur sur le réseau utilisé. Les usagers ont enfin le choix entre un titre de transport personnel ou transmissible.

## Kilomètres effectifs

Dans un premier temps, le passager se rend au guichet ou à un automate pour acheter la carte à 7.50 € (9.15 fr.) et y charger le montant de son choix. Il est également possible de le faire en ligne ou de relier directement le forfait à son compte en banque. Si le solde disponible est épuisé, la carte y puisera automatiquement le montant déterminé, à l'avance, par l'utilisateur.

Lors de chaque trajet, le passager s'enregistre (check-in) en montant dans le bus, le tram ou le train devant la borne prévue à cet effet (*voir photo*). Il suffit de répéter l'opération pour se désenregister (check-out) avant de descendre pour que le prix du trajet soit calculé et débité. C'est cette étape qui cause quelques problèmes: les passagers distraits oublient parfois de signaler la fin de leur trajet. La compagnie ferroviaire NS a donc prévu un formulaire de remboursement en ligne.

Ce système a apparemment fait ses preuves. Selon Eric Trinthamer, porte-parole des NS, plus de 80% de la population hollandaise entre 6 et 88 ans possède maintenant sa carte à puce. Seuls les chemins de fer proposent encore des billets sur papier.

Les usagers occasionnels des transports publics bénéficient également de la simplicité du sésame électronique: plus de grands

moments de solitude devant la complexité des automates au moment d'acheter un billet de bus! Il suffit de présenter la carte à puce devant la borne pour embarquer. Idem pour les touristes: ces derniers pourront récupérer le solde de leur avoir en quittant la Hollande après déduction d'une taxe de 2.50 € (3.05 fr.).

## Pas de puce en Suisse

En Suisse, les CFF et les 140 entreprises de transport helvétiques ne veulent rien savoir de l'expérience hollandaise. Ils comptent certes introduire un moyen de paiement électronique d'ici à la fin de 2015, mais il sera dans un premier temps réservé aux titulaires d'un abonnement général (AG) ou du demi-tarif CFF ainsi qu'aux communautés tarifaires des agglomérations. L'introduction de cette carte coûtera quelque 55 millions, selon le Conseil fédéral.

Pour les titulaires d'un AG, le seul avantage sera de pouvoir le renouveler sans avoir à commander une nouvelle carte. Il sera en outre plus aisément d'interrompre l'abonnement. Rien n'est prévu en revanche pour les passagers occasionnels. Ils devront toujours acheter leurs billets à la pièce et apprivoiser les différents automates au fil de leurs voyages.

Selon Roger Baumann, porte-parole de l'Union suisse des transports publics (UTP), il est en effet hors de question, pour l'instant, d'importer en Suisse le système hollandais. Chaque entreprise de transport développera donc, par étapes, sa propre carte à puce. Jeanne Pilloud, directrice de la division voyageurs aux CFF, confirme qu'il ne faut pas compter sur l'introduction d'un système unifié à l'échelle helvétique avant 2024.

Thomas Lattmann / chr

# La Poste à l'étranger: motus!

Le géant jaune est impliqué dans quelque 70 sociétés à l'étranger. Silence radio sur leurs résultats.

**D**e l'Asie aux confins de l'Europe, La Poste est partie prenante d'environ 70 entreprises en dehors des frontières suisses. Dans son rapport financier annuel, elle indique ainsi détenir des parts dans Swiss Post International Malaysia Sdn Bhd, FMC Insights en Irlande ou encore GHP Far East au Vietnam.

Nous nous sommes intéressés aux résultats de ces investissements: sont-ils rentables? La Poste ne nous a pas répondu: ces informations ne sont pas divulguées au public. Nous nous sommes alors tournés vers le Département de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (Detec), mais l'accueil n'y a pas été meilleur.

Interpellé à ce propos en décembre 2013 par le conseiller national argovien Lukas Reimann (UDC), le Conseil fédéral lui a répondu qu'il fixe les objectifs stratégiques de l'ancienne régie, mais n'intervient pas dans sa gestion opérationnelle. Elle a donc les mains libres pour agir à l'étranger, à condition de ne pas prendre de risques inconsidérés. Ces activités ont débuté il y a une quinzaine d'années et représentent 11% du résultat d'exploitation global, ce qui n'est pas négligeable! Bien que toujours dans les mains de la Confédération, La Poste n'est pourtant pas obligée de rendre des comptes aux contribuables sur ses engagements hors des frontières.

Mmn / chr



# Ma prothèse de hanche, un enfer

**Les prothèses de hanche métal-métal de gros calibre libèrent des ions de chrome et de cobalt dans le sang, susceptibles de provoquer une infection.**

«**J**e vis encore au ralenti.» Six ans après sa première opération, Agnès Bourquard souffre toujours de complications consécutives à l'implant d'une prothèse de hanche au couple de frottement métal sur métal. Un produit qui semblait avoir tout pour plaire. Réputé plus résistant à long terme que les autres, il offre également une grande liberté de mouvement grâce à son diamètre élevé (plus de 36 mm), tout en diminuant le risque de luxation. Voilà pour la théorie.

Dans la pratique toutefois, le tableau n'est pas toujours aussi idyllique. Les prothèses de hanche métal contre métal peuvent en effet libérer de fines particules métalliques susceptibles d'endommager l'os et les tissus mous environnants (muscles et nerfs). Elles libèrent, en effet, des ions de chrome et de cobalt dans le sang, avec un risque d'intoxication à la clé. Ces complications possibles ont été révélées au grand jour en 2010 avec le retrait du marché d'un modèle de prothèse de hanche métal contre métal de la société DePuy, filiale de Johnson & Johnson. Mais d'autres fabricants en ont également commercialisés avant de les retirer du marché sans autre annonce.

## 300 fois la norme de cobalt dans le sang

C'est précisément ce qui est arrivé à Agnès Bourquard. Opérée de la hanche droite en 2007, notre lectrice de 65 ans a immédiatement ressenti des douleurs. Après deux ans de souffrance, une expertise est finalement ordonnée: elle révèle une grande faiblesse musculaire. Des séances de physio lui sont alors prescrites pour revitaliser les muscles. Rien n'y fait, les douleurs deviennent insupportables.

En mars 2013, après de nombreux examens médicaux, le verdict tombe: la prothèse a endommagé les parties molles. Les

muscles sont tellement abîmés qu'ils se sont détachés de l'os. Une prise de sang révèle également des taux de cobalt et de chrome 300 fois et 100 fois plus élevés que les normes usuelles relevées. Une seule solution, il faut réopérer. Une première fois, puis une deuxième. Aujourd'hui, Agnès Bourquard va un peu mieux. Mais elle est amère. «Pourquoi les patients ne sont-ils pas mieux défendus. Et comment peut-on les laisser avec des matières dangereuses dans le corps. On rappelle bien les voitures défectueuses.»

Combien de patients se trouvent dans le même cas? Et quels sont les modèles les plus problématiques? Impossible de le savoir, indique Swissmedic, l'Institut suisse des produits thérapeutiques. En effet, l'enregistrement des implants de la hanche dans une base de données, appelée Siris, n'est obligatoire que depuis septembre 2012. En outre, les fabricants n'ont pas l'obligation de déclarer les prothèses qu'ils commercialisent. Tout au plus doivent-ils faire évaluer leur conformité auprès d'un organisme certifié.

## Contrôle annuel recommandé

Les patients doivent donc s'en remettre à leur chirurgien. La Société suisse d'orthopédie et de traumatologie a également édicté des recommandations conseillant un contrôle annuel des patients et une prise de sang pour mesurer la concentration de ions métalliques. En cas d'anomalie, un ultrason ou une IRM permettront de détecter d'éventuelles lésions ou des tumeurs. Si elles se confirment ou si le taux de cobalt dépasse les 20 µg/l, le remplacement de la prothèse devra être envisagé.

Si l'implant est défectueux, le patient pourra obtenir une indemnisation de la part du fabricant, pour autant que certaines conditions soient réunies (*lire encadré*).

*Chantal Guyon*



Agnès Bourquard souffre de graves complications consécutives à la pose d'une prothèse de hanche métal-métal.

## CONSEIL PRATIQUE

### Comment se défendre?

Selon un arrêt du Tribunal fédéral, une prothèse médicale est un produit. Par conséquent, la responsabilité du fabricant peut-être engagée en cas de défaut, et celui-ci peut être tenu d'indemniser le patient. Attention toutefois: le patient devra établir que la prothèse défectueuse lui a causé des lésions corporelles, mais il devra aussi prouver le dommage subi ou le tort moral. Et encore faudra-t-il que l'état des connaissances scientifiques et techniques au moment de la mise en circulation du produit ait permis de déceler l'existence du défaut.

Le patient a trois ans pour faire valoir ses préentions en dommages-intérêts à compter du moment où il a eu ou aurait dû avoir connaissance du dommage, du défaut et de l'identité du fabricant. Dans tous les cas, le fabricant ne pourra plus être tenu pour responsable des dégâts causés par la prothèse défectueuse dix ans après sa date de mise en circulation. La procédure étant complexe, mieux vaut ne pas s'y engager seul. On peut s'adresser à sa protection juridique ou à la Fédération suisse des patients et à l'Organisation suisse des patients pour se faire assister dans ses démarches.

# Le Conseil fédéral rejette l'initiative en faveur du service public

Peu avant Noël, le Conseil fédéral a décidé de rejeter l'initiative «Pro Service Public», sans lui opposer de contre-projet.

**D**es frais toujours plus élevés pour un service au public qui fond comme peau de chagrin: les clients de La Poste, des CFF et de Swisscom en ont assez! Voilà pourquoi plus de 104 000 citoyens ont signé l'initiative «Pro Service Public», déposée en mai dernier par les magazines d'information et de défense des consommateurs des trois régions linguistiques du pays *Bon à Savoir*, *K-Tipp*, *saldo* et *Spedere Meglio*. Ce texte exige, notamment, que les entreprises du service public ou majoritairement dans les mains de la Confédération, réinvestissent leurs éventuels

bénéfices afin d'offrir le meilleur service au meilleur prix (plus d'infos sur [www.proservicepublic.ch](http://www.proservicepublic.ch)).

## Pas de contre-projet

Dans sa séance du 13 décembre, le Conseil fédéral a rejeté ce texte sans lui opposer de contre-projet. Le communiqué officiel ne précise toutefois pas si la décision a été prise à l'unanimité. Les arguments qui ont conduit à ce rejet ne peuvent pas satisfaire les consommateurs signataires. En effet, l'exécutif fédéral estime que l'initiative impliquerait une restriction de la liberté d'entreprendre des entre-

prises publiques, qui «ont besoin de dégager des bénéfices afin de constituer leurs fonds propres et de disposer de réserves.» Et le versement d'une partie des bénéfices aux caisses fédérales n'est pas considéré comme un impôt déguisé, mais comme «une forme de rémunération du capital mis à la disposition de ces entreprises par la Confédération».

## Arguments pas crédibles

Les initiateurs n'acceptent pas ces arguments. Nous estimons, en effet, que les 800 millions de francs que La Poste et Swisscom ris-

tournent aux caisses fédérales sont bel et bien une forme d'impôt déguisé, indirectement prélevé par des hausses de tarifs et un démantèlement des prestations du service public: gares aux guichets fermés, bureaux de poste transformés en commerces, files d'attente toujours plus longues, disparition de milliers de boîtes aux lettres, refus de plafonner les tarifs de roaming, etc. (*lire ci-contre et page 16*).

La balle est maintenant dans le camp du Parlement qui, nous l'espérons, sera plus réceptif aux intérêts des consommatrices et consommateurs!

Réd.

Publicité





**PROSERVICEPUBLIC**

**FUST**  
Et ça fonctionne.

- **Service intégral avec garantie de satisfaction**
- Garantie petit prix de 5 jours**
- Droit d'échange de 30 jours**
- Service rapide d'installation et de livraison**
- Prolongations de garantie**
- Louez au lieu d'acheter**
- Service de réparations rapide**
- Testez avant d'acheter**
- Nous n'avons pas le produit, pas de souci**
- Analyse compétente du besoin et excellent conseil**
- Tous les appareils en comparaison directe**

**% SOLDES % SOLDES**

**Prix chocs**  
du n° 1



**seul. 599.-**  
au lieu de 999.-  
**Economisez 100.-**

**seul. 1499.-**  
au lieu de 1899.-  
**Economisez 21%**

**Le système de repassage le plus confortable!**

**Championne\*\* au test selon Kassensturz 12/2012!**

**Machine à café automatique DeLonghi ECAM 23.210.B**  
• Fonction «Mon café» No art. 370365

**Système de repassage Miele Fashion Master 1826**  
• Chauffage de la table • Fonction détartrage automatique No art. 215305

**Exclusivité Fust**

# Vous avez déjà payé deux milliards de trop!

Les Suisses déboursent beaucoup plus que les Européens pour le roaming. Alors que l'UE a imposé des plafonds tarifaires en 2007, les politiciens tergiversent toujours dans notre pays.

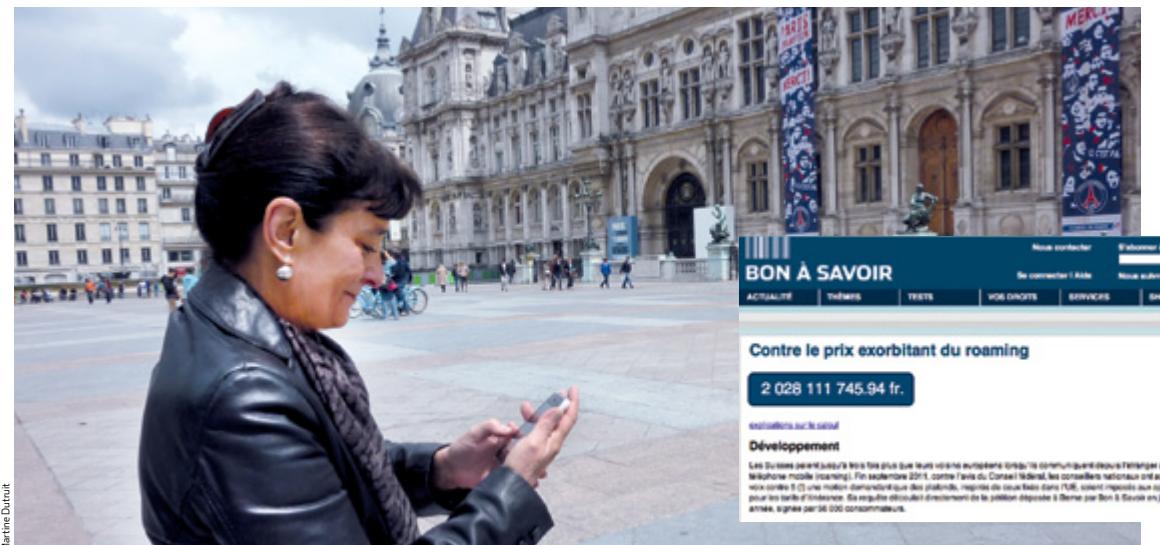
**P**lus de deux milliards de francs! C'est le montant titanique que les consommateurs suisses ont payé en trop depuis 2009 pour le roaming comparativement aux prix européens. Et cette somme continue d'augmenter à la vitesse de l'éclair, comme l'indique notre compteur en temps réel ([www.bonàsavoir.ch](http://www.bonàsavoir.ch) → **Dossier roaming**).

Dans un rapport récent, l'Office fédéral de la communication (Ofcom) reconnaît que les tarifs suisses d'itinérance sont particulièrement élevés: «Les SMS coûtent, en moyenne trois fois plus! Et les appels sortants et entrants à l'intérieur de l'Europe sont plus de deux fois plus chers que dans les pays de l'UE, soumis à une réglementation en la matière.»

## Légiférer à du bon

«Réglementation»: voici le mot magique qui a fait chuter les prix du roaming chez nos voisins européens. Depuis 2007, les autorités de l'UE ont imposé aux opérateurs des plafonds, progressivement abaisse. Entre 2007 et 2013, le tarif maximal pour un appel sortant est ainsi passé de 0.49 € la minute à 0.24 €. En juillet, il descendra à 0.19 €.

Pendant ce temps, nos parlementaires fédéraux jouent au



ping-pong! En 2011, directement inspirée d'une pétition lancée par *Bon à Savoir*, la conseillère nationale Ursula Wyss (PS/BE) avait déposé une motion demandant l'introduction de plafonds comme dans l'UE. Etonnamment, l'entrée en matière avait été plébiscitée par le Conseil national (181 voix contre 5), autorisant de sérieux espoirs sur le dossier. C'était compter sans l'opposition farouche de certains milieux allergiques à toute intervention étatique et du Conseil fédéral.

## ÉCLAIRAGE

### Le client paie plus que sa consommation réelle

Non seulement les Suisses subissent des tarifs exorbitants de roaming, mais encore ils paient plus qu'ils ne téléphonent réellement. La raison? Les factures sont calculées à la minute entamée et non pas à la seconde. Ainsi, un appel en itinérance entrant ou sortant de 65 secondes est comptabilisé deux minutes. A 1.70 fr. la minute, par exemple, le consommateur payera 3.40 fr. pour 65 secondes au lieu de 1.84 fr. Selon l'Ofcom, nous avons ainsi déboursé, en durée, 36,7% de trop pour les appels sortants et 34% de trop pour les entrants. La facture du roaming pourrait donc être réduite de plus d'un tiers si le calcul était basé sur les conversations réelles plutôt qu'à la minute. Les opérateurs nous ont rétorqué qu'il s'agit «d'une pratique usuelle dans la branche»...

Dans un rapport, ce dernier estime que la cherté des communications mobiles à l'étranger s'explique par le fait que les opérateurs suisses doivent s'acquitter de prix de gros élevés auprès de leurs homologues européens. Selon nos ministres, imposer des plafonds en faveur des consommateurs sans revoir les prix de gros revient à affablier certains opérateurs en rognant sur leurs marges. Vous avez bien compris: nous sommes priés de continuer à payer trop pour engranger les sociétés des télécommunications, alors que Swisscom, par exemple, a réalisé un bénéfice net de 1,762 milliard en 2012...

## Fin du roaming en 2016?

Aux Chambres fédérales, le dossier patauge donc dans la gadoue. Après avoir été botté en touche par le Conseil des Etats qui l'a renvoyé au National, ce dernier vient de décider à son tour... de ne rien décider. Et d'ajourner les débats en attendant une étude complémentaire du Conseil fédéral, demandée par la Commission du Conseil des Etats. Résultat de ce ping-pong fédéral, rien n'a bougé, trois ans après le dépôt de la motion!

Pendant ce temps, la situation continue d'évoluer en Europe, même si les événements récents sont plus contrastés. Alors qu'il était carrément prévu de supprimer le roaming dans l'UE, l'été prochain, la Commission européenne a largement fait marche arrière. En résumé, dès juillet, les opérateurs n'auront plus le droit de taxer les appels entrants en itinérance. Pour les appels émis, ils auront le choix soit de ne plus surfacturer les appels de leurs clients quand ils sont à l'étranger, soit de leur permettre de souscrire à une offre locale sans changer de carte SIM.

Ces mesures sont jugées beaucoup trop frileuses par les associations de consommateurs. Neelie Kroes, commissaire européenne au Numérique, a donné une autre interprétation: «C'est bien la fin des tarifs d'itinérance à l'international. 2014 est une première fenêtre de tir pour les opérateurs qui souhaitent y aller progressivement en proposant d'abord des offres à leurs clients. En 2016, il y aura plus de roaming.» En Europe peut-être, en Suisse, c'est plus qu'improbable.

Sébastien Sautebin

# Bien équipé pour gambader dans la neige

Investir dans des raquettes à neige vaut le coup. La paire qui a convaincu les experts est la plus chère.

Six paires de raquettes à neige ont été soumises à un test pratique, doublé d'une analyse en laboratoire (*lire encadré*). Les MSR *Lightning Ascent 22* sont les seules à avoir obtenu l'appréciation «très bon». A la fois légères et robustes, elles ont convaincu les testeurs qui ont souligné les bonnes sensations de marche qu'elles procurent. De surcroît, le système de fixation de la chaussure a l'avantage de bien s'adapter aux différents besoins.

Derrière le vainqueur, les modèles de Tubbs, Salewa, TSL et Atlas ont été jugés «bon». La griffe d'accroche des Tubbs *Flex Alp 24* mord dans la neige très verticalement, ce qui lui confère une excellente tenue. L'inconvénient, c'est que cette conception provoque un claquement lors de la marche et augmente le risque de trébucher à la descente. Le même problème

a été constaté avec les Salewa 999 Pro.

A l'inverse, on dévale très bien les pentes avec les TSL 438 Up & Down Grip. Revers de la médaille: les dents situées à l'avant ont un effet perturbateur sur terrain plat. Au niveau du confort de la marche, les testeurs ont relevé que les TSL, tout comme les Salewa, marquaient le pas par rapport aux deux meilleures raquettes de notre sélection.

## Le lowcost s'en tire bien

Le test en laboratoire a permis de mettre en évidence des défauts sur les modèles de Tubbs et d'Atlas: leur châssis s'est déformé à la suite d'une épreuve de charge. La griffe d'accroche de la Tubbs s'est même légèrement fendillée sur le dessous.

Les raquettes de loin les moins chères du lot, achetées 64.90 fr. chez le discounteur Aldi, échouent à la dernière place avec la mention «satisfaisant», mais sans être totalement larguées. Les testeurs ont déploré une certaine raideur pendant la marche qui peut s'expliquer par leur poids important. De plus, elles ont l'inconvénient de ne pas s'adapter à toutes les pointures de chaussures. Élément que le fabricant précise clairement dans le mode d'emploi.

## Trouver raquette à son pied

Le choix d'une paire de raquettes dépend avant tout du terrain qu'on prévoit d'arpenter. L'amateur de balades occasionnelles dans les vallons du Jura a tout intérêt à opter pour un modèle adapté au terrain plat, sans

cales de montée et composé d'un nombre limité de dents. Celui qui recherche les pentes et les terrains escarpés s'orientera, lui, vers un modèle dit à traction, muni de nombreuses pointes, d'un système de fixation de la chaussure renforcé et de cales de montée rabattables.

## La bonne portance

Plus les raquettes sont larges, moins il est aisés de marcher normalement. A l'inverse, elles s'enfoncent moins dans la neige et rendent la progression moins pénible. Pour bénéficier d'un rapport portance – encombrement optimal, il faut choisir un modèle en fonction de son propre poids, mais aussi en fonction du genre de randonnée qu'on prévoit. Celui qui reste sur les itinéraires balisés marchera souvent sur de la neige



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

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

Marque	
Désignation	
Disponible chez	
Prix	
Poids de la paire (kg)	
<b>1 Test pratique</b>	<b>70%<sup>(1)</sup></b>
> Marche	50% <sup>(2)</sup>
> Réglages	25% <sup>(2)</sup>
> Confort	15% <sup>(2)</sup>
> Bruit	10% <sup>(2)</sup>
<b>2 Test en laboratoire</b>	<b>20%<sup>(1)</sup></b>
<b>3 Mode d'emploi</b>	<b>5%<sup>(1)</sup></b>
<b>4 Matériaux polluants<sup>(6)</sup></b>	<b>5%<sup>(1)</sup></b>
<b>Note finale</b>	
<b>Appréciation globale</b>	

Si la note est identique, classement selon le prix.

<sup>(1)</sup>Pondération pour la note finale.

<sup>(2)</sup>Pondération interne au critère.

<sup>(3)</sup>Modèle tout-terrain.

<sup>(4)</sup>Modèle pour neige profonde.

<sup>(5)</sup>Modèle femme aussi disponible.

<sup>(6)</sup>Note ramenée à 3.0 pour les produits

## Le modèle le plus cher l'emporte, mais de peu



MSR	Tubbs	Salewa
Lightning Ascent 22 <sup>(3, 5)</sup>	Flex Alp 24 <sup>(3, 5)</sup>	999 Pro <sup>(3)</sup>
Bächli, Ochsner Sport, SportXX, Athleticum, magasins spécialisés	SportXX, Ochsner Sport, Bächli, Athleticum, magasins spécialisés	Magasins spécialisés
399 fr.	299 fr.	279 fr.
1,71	2,06	1,96
<b>5.5</b>	<b>5.2</b>	<b>4.9</b>
■■■■■ 5.5	■■■■■ 5.2	■■■■■ 5.1
■■■■■ 5.5	■■■■■ 5.4	■■■■■ 4.7
■■■■■ 5.5	■■■■■ 5.1	■■■■■ 4.6
■■■■■ 5.0	■■■■■ 4.4	■■■■■ 4.8
<b>5.7</b>	<b>5.2</b>	<b>5.7</b>
<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.6</b>
<b>6.0</b>	<b>6.0</b>	<b>6.0</b>
<b>5.5</b>	<b>5.2</b>	<b>5.1</b>
<b>Très bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>

# neige

chère du lot.

en partie tassée. Inutile d'acheter des raquettes avec une grande portance. Au contraire, l'assoiffé de grands espaces immaculés en choisira de suffisamment larges pour éviter de trop s'enfoncer dans la neige poudreuse.

Reste à choisir entre plastique et alu. Les produits en aluminium, plus chers, sont aussi plus légers et plus solides. Selon Nathan Hennin, gérant du magasin Passe Montagne de Lausanne, «il est préférable d'opter d'emblée pour des raquettes en alu si l'on compte les utiliser très régulièrement».

*Alexandra Uster /  
Vincent Cherpillod*

**Sans des raquettes bien adaptées, la balade n'est pas forcément une partie de plaisir.**



vojtech.gajda.j



TSL	Atlas	Adventuridge
438 Up & Down Grip <sup>(3, 5)</sup> Bächli, Athleticum, SportXX, Ochsner Sport, magasins spécialisés	11 Series SLS 25 <sup>(4, 5)</sup> Magasins spécialisés	Alpin-Schneeschuh <sup>(3)</sup> Aldi
290 fr. 1,97 <b>4.9</b>	279 fr. 2,01 <b>4.9</b>	64.90 fr. 2,03 <b>4.5</b>
5.1 4.9 4.7 4.5	4.7 5.1 5.3 5.1	4.7 4.2 4.3 4.5
<b>5.7</b> 4.9 <b>6.0</b> <b>5.1</b> <b>Bon</b>	<b>5.3</b> 4.8 <b>3.0</b> <b>4.9</b> <b>Bon</b>	<b>5.7</b> <b>5.3</b> <b>3.0</b> <b>4.7</b> <b>Satisfaisant</b>

Dominique Schatz

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp et Vki.

nocifs à l'environnement.

## EN DÉTAIL

### Les critères du test

En collaboration avec l'Association autrichienne pour l'information des consommateurs (VKI), nous avons examiné des raquettes à neige dans une fourchette de prix comprise entre 60 fr. et 400 fr.

**1 Test pratique:** les raquettes ont été testées dans la neige profonde, la neige de printemps et la neige croûtée. Elles ont été évaluées sur les points suivants:

- Marche: qualité et efficacité de la marche au plat, en montée, en descente et en traversée.
- Réglages: utilisation aisée, ajustement facile de la fixation.
- Confort: la marche est-elle agréable?
- Bruit: la marche est-elle silencieuse?

**2 Test en laboratoire:** les raquettes sont-elles solides? La conception est-elle de qualité? Le modèle est-il résistant aux UV?

**3 Mode d'emploi:** les indications concernant l'utilisation, le nettoyage et l'entretien des raquettes ont été évaluées ainsi que la clarté et la taille des caractères de la notice.

**4 Matériaux polluants:** les matières plastiques utilisées dans la fabrication des raquettes et de l'emballage sont-elles nocives pour l'environnement?

## Au lit, les jeunes!

Deux enquêtes menées en France montrent que les jeunes manquent cruellement de sommeil. Selon le médecin Jean-Pierre Giordanella, un ado devrait dormir de huit à neuf heures et ne pas aller au lit après 22 heures pour un bon équilibre physique et psychologique. Mais, en réalité, les 15 à 19 ans dorment environ 7 h 30 et se couchent passé 23 heures histoire d'échapper au regard parental et de profiter de regarder des films, chitter, etc. Problème: ces activités sont excitantes et empiètent sur le temps de sommeil limitant parfois la production d'hormones de croissance et favorisant le surpoids et le diabète. Sans compter, bien sûr, la fatigue, l'irritabilité et la somnolence pendant la journée. Alors que faire? Rappeler au jeune l'importance de dormir suffisamment en mentionnant des arguments sensibles (risque de rester de petite taille et de grossir, de faire une dépression, etc.), lui laisser du temps libre et fixer une heure de déconnexion.



### Laser shows: attention aux yeux



Des lasers de couleur sont souvent projetés dans les discothèques pour mettre de l'ambiance. Or, il existe des valeurs limites imposées par la loi pour éviter les lésions oculaires, car des rayons de forte puissance sont susceptibles d'endommager la rétine et même de détruire le nerf optique. L'Institut fédéral de métrologie a vérifié, ces derniers mois, l'intensité de ces rayonnements dans 14 clubs. Résultat: la réglementation n'était respectée dans aucun de ces endroits. Pire encore, les mesures étaient parfois jusqu'à 100 fois plus élevées que celles autorisées. L'Office fédéral de la santé publique recommande donc de rester loin de ces faisceaux ou, du moins, de ne pas les regarder directement.

## L'huile de palme enfin déclarée

Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les producteurs auront deux ans pour rendre l'étiquetage de leurs produits plus transparent. Ils devront notamment indiquer la présence d'huile de palme sur l'emballage, alors qu'ils pouvaient, jusqu'ici, la dissimuler en se contentant de la mention générique «huile végétale» ou «grasse végétale». Un joli pas en avant pour les consommateurs qui seront ainsi mieux informés et, par ricochet, leur santé mieux protégée. On sait, en effet, que cette huile pose deux problèmes de taille. D'une part, elle est mauvaise pour la santé (maladies cardiovasculaires, etc.) en raison de sa haute teneur en acides gras saturés. D'autre part, son exploitation contribue à une déforestation fatale à de précieux écosystèmes dans les forêts de l'Asie du Sud-Est principalement.

## Point de côté: quelles solutions?



«Régulièrement, un point apparaît quand je vais courir. A quoi est-ce dû? Et comment faire pour qu'il s'en aille?» nous demande une lectrice. Les raisons ne sont pas encore bien connues et les hypothèses nombreuses. Mais, actuellement, on penche plutôt pour des causes thoraciques (crampe musculaire du diaphragme) ou abdominales (traction des organes comme le foie, l'estomac et la rate sur les ligaments). Pour Rainer Bielinski, membre de la Société suisse de médecine du sport, s'il s'agit d'un simple point de côté, deux gestes peuvent aider. Déjà, éviter de manger dans l'heure qui précède l'exercice physique. Et, ensuite, s'il apparaît, continuer de courir et respirer amplement à plusieurs reprises en vidant totalement l'air de ses poumons. Attention toutefois: une douleur à l'effort peut aussi être l'expression d'une pathologie cardiaque. Le spécialiste recommande donc de consulter un médecin dans de telles situations, surtout pour les plus de 50 ans.

## Remèdes risqués

Certains médicaments contre le rhume, disponibles sans ordonnance, contiennent des composés dangereux pour les enfants et les bébés. C'est le cas notamment du sirop contre la toux Solmucalm ou du médicament Arbid N qui contiennent de la chlorphénamine. Sous le feu de la critique, ce composé chimique et d'autres qui lui ressemblent (diphénhydramine, etc.) agissent sur le système nerveux central avec un effet sédatif important. Pour l'expert Hannjörg Seyberth, ces médicaments peuvent entraîner chez les enfants une fatigue prononcée ou des difficultés de concentration. Et, administrés à trop fortes doses, ils peuvent même conduire à des hallucinations et à des convulsions.

Pour éviter ces effets indésirables, de simples remèdes naturels peuvent parfois aider. On pensera notamment à placer des rondelles d'oignon à côté du lit ou à faire une inhalation au thym.



# Les portails de réservation à la loupe

A la recherche d'un nid douillet pour votre prochain séjour? Tour d'horizon des principales plateformes de location.

**U**ne famille de quatre personnes prépare ses vacances de ski. Son rêve: un chalet dans la vallée de Conches (VS), à proximité des remontées mécaniques. Différents sites internet peuvent l'aider à trouver son bonheur. Mais lequel trouvera rapidement un chalet qui correspond parfaitement à ses attentes?

Nous avons passé en revue cinq grands portails de réservation, en privilégiant ceux qui proposent le plus d'objets à louer. Les plateformes retenues devaient offrir au moins dix possibilités d'hébergement pour les besoins suivants: grande maison au sud de la France en automne, chalet pour des vacances de ski en Valais et gîte de groupe en Suède au beau milieu de l'été.

Les portails sélectionnés ont été évalués selon plusieurs critères: variété de l'offre, efficacité du moteur de recherche, facilité d'utilisation et fiabilité des commentaires.

## De bons filtres sont indispensables

Dans l'ensemble, c'est Casamundo et e-domizil.ch qui s'en tirent le mieux. La plupart des plate-

formes de location proposent des milliers d'offres; sans un bon moteur de recherche interne, on ne s'en sort pas! Pour des vacances de ski, il est par exemple appréciable de pouvoir trier les résultats en fonction de la distance jusqu'aux remontées mécaniques. Ou jusqu'à la plage pour un séjour balnéaire. En la matière, Interhome, Casamundo et Atraveo disposent d'un filtre qui permet de ne retenir que les logements situés dans un périmètre défini. Et e-domizil.ch est moins précis, car on ne peut que cocher ou non la case «à distance de marche de la mer/des remontées mécaniques». Rien, en revanche, sur Abritel: en choisissant «Vacances à la mer», même les maisons situées à plus de 20 km de la plage apparaissent.

## Commentaires peu pertinents

Interhome marque des points pour la clarté et la facilité d'utilisation de son site. Tous les critères de recherche peuvent être sélectionnés dès la page d'accueil. Mauvais point cependant pour Atraveo, qui ne permet pas de classer les offres par ordre de prix.

Tous les portails publient des commentaires de clients. C'est



Pour réserver un chalet les pieds dans la neige, le portail de Casamundo est le plus pratique.

Casamundo qui en affiche le plus, alors qu'ils sont peu nombreux sur Interhome. Avant de publier une évaluation, la plupart des plateformes vérifient que leur auteur a bien séjourné dans le logement en question. Seul Abritel permet à n'importe qui de laisser un avis. Son authenticité est toutefois vérifiée par le site s'il semble douteux aux yeux du propriétaire. Notons encore que, sur Atraveo et plus encore sur Abritel, la grande majo-

rité des évaluations publiées ne sont que positives.

Dernier point passé au crible, la capacité des moteurs de recherche à interpréter une requête un rien complexe. En cherchant un logement pour un week-end prolongé, les limites d'e-domizil.ch et d'Abritel sont vite atteintes: parmi les réponses proposées figurent de nombreux logements impossibles à réserver pour moins d'une semaine. *Mirjam Fonti / vic*

## Hormis Abritel, toutes les plateformes ont un moteur de recherche efficace

Plateforme	<a href="http://www.casamundo.fr">www.casamundo.fr</a>	<a href="http://www.fr.e-domizil.ch">www.fr.e-domizil.ch</a>	<a href="http://www.interhome.ch">www.interhome.ch</a>	<a href="http://www.atraveo.ch">www.atraveo.ch</a>	<a href="http://www.abritel.fr">www.abritel.fr</a>
<b>Carte d'identité</b>	Basé en Allemagne. Propose des logements de tour-opérateurs professionnels et de particuliers.	Basé à Zurich. Dans les mains de Switzerland Travel Center (STC), des CFF et d'e-domizil. Propose des logements d'agences de voyages et de particuliers.	Basé à Glattburg (ZH). Loue ses propres hébergements ainsi que ceux de particuliers et d'agences immobilières partenaires. Filiale d'Hotelplan.	Basé en Allemagne. Filiale du groupe TUI. Les logements proposés proviennent de tour-opérateurs, de partenaires locaux et de privés.	Basé en France. Filiale du groupe HomeAway, dont le siège est aux Etats-Unis. Propose en majorité des logements de particuliers.
<b>Points positifs et négatifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bon moteur de recherche</li> <li>+ Facile à utiliser</li> <li>+ Beaucoup de commentaires, tous vérifiés</li> <li>+ Grand choix</li> <li>- Prix en € uniquement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Le meilleur moteur de recherche</li> <li>+ Grand choix</li> <li>+ Facile à utiliser</li> <li>+ Commentaires vérifiés</li> <li>- Assurance voyage payante ajoutée par défaut</li> <li>- Affiche des logements pas toujours réservables sur la période sélectionnée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Site internet facile à utiliser</li> <li>+ Bon moteur de recherche</li> <li>+ Commentaires vérifiés</li> <li>- Peu de commentaires</li> <li>- Offre limitée dans certaines régions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Les prix les plus bas.</li> <li>+ Garantie du meilleur prix</li> <li>+ Bon moteur de recherche</li> <li>- Peu de commentaires</li> <li>- Peu d'offres en Suisse</li> <li>- Impossible de classer les offres par ordre de prix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Beaucoup de locations de particulier à particulier</li> <li>- Système de commentaires opaque</li> <li>- Souvent pas réservable en ligne</li> <li>- Logements pas toujours réservables sur la période sélectionnée</li> <li>- Moteur de recherche peu pratique</li> <li>- Prix en € uniquement</li> </ul>
<b>Evaluation</b>	5/5	4/5	3/5	3/5	1/5

# Les meilleurs dans un mouchoir de

Indéchirable, doux et très absorbant. Voilà comment devrait se comporter le mouchoir idéal. Sur quinze produits

**S**'ils se ressemblent, ils ne se valent pas tous. *Bon à Savoir* a donc fait analyser 15 paquets de mouchoirs parmi les marques les plus vendues en Suisse par un labo-

ratoire spécialisé. Des experts se sont penchés sur leurs capacités de résistance, d'absorption ou encore leur comportement lors d'un passage dans la machine à laver (*lire encadré*).

## EN DÉTAIL

### Les critères du test

Les mouchoirs ont été analysés par les Laboratoires allemands Hohenstein, à Bönnighheim, et PZT, à Wilhelmshaven.

**1 Résistance:** les tissus sont-ils résistants lorsqu'on se mouche et qu'on s'esuie vigoureusement le nez? La force nécessaire pour déchirer une lingette sèche ou humide a été mesurée.

**2 Douceur:** six testeurs ont évalué la sensation des mouchoirs sur le nez et les doigts.

**3 Poussières émises:** afin d'analyser la quantité de poussières produite par le mouchoir lors d'un éternuement ou lorsqu'on se mouche, les tissus ont été placés sur un support à pinces. Des jets

d'air ont ensuite été simulés. Enfin, une jauge a compté le nombre de particules de poussières émises. Le test a été réalisé sur trois mouchoirs de chaque marque.

**4 Comportement au lavage:** trois mouchoirs par produit ont été lavés avec des tissus foncés. Deux experts ont ensuite examiné leur comportement: ont-ils laissé des peluches et, si oui, combien?

**5 Absorption:** quelle quantité d'humidité les mouchoirs sont-ils capables d'absorber? Chaque lingette a été pesée puis plongée dans un liquide. Le laboratoire a alors pu déterminer le pouvoir d'absorption des différents produits.

Les résultats sont, dans l'ensemble, corrects et ont permis à quatre produits de se distinguer avec l'appréciation globale «bon». Il s'agit des Kleenex Balsam, Tempo Classic, Linsoft Strong ainsi que des Jeden Tag disponibles dans les magasins Spar. Les onze autres ont été jugés «satisfaisant».

#### Prix du simple au quadruple

Le vainqueur du test est le Kleenex qui est aussi le plus onéreux, à 3.2 ct. le mouchoir. Les moins chers sont tous des marques propres aux distributeurs Aldi, Coop, Denner, Landi, Lidl et Spar. Ils reviennent à 0.8 ct. la pièce.

Tous les tissus du panel comportent quatre couches hormis celui de Linsoft Strong de Migros qui en a une de plus. Trois des quinze échantillons contiennent du baume: le Kleenex et le Coop Oecoplan se composent de souci – une plante médicinale –, alors que le Linsoft

Recycling a de la fleur de tilleul. La majeure partie des produits est fabriquée à partir de pâte fraîche, seulement deux l'étant avec des matériaux recyclés.

#### Tempo le plus solide

Lorsqu'on se mouche, la pression peut être forte. Il est donc primordial que le tissu ne se déchire pas facilement. Le laboratoire a ainsi testé la résistance à la traction des mouchoirs secs et humides. A cette épreuve, c'est le Tempo Classic Cotton Touch qui s'est montré le plus costaud avec une note de 5.9. A l'opposé, le Linsoft Recycling a rapidement rendu les armes. Migros explique que les fibres de papier recyclé sont plus courtes, raison pour laquelle un tel produit aurait une résistance moindre.

Autre critère important: la douceur. C'est surtout vrai pour les peaux sensibles ou sensibilisées par un rhume carabiné. Sur ce point, c'est le Kleenex Balsam qui



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

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

Marque	Désignation
Acheté chez	
Prix payé	
Nombre de paquets	
Prix du mouchoir	
<b>1 Résistance</b>	30% <sup>(1)</sup>
<b>2 Douceur</b>	30% <sup>(1)</sup>
<b>3 Poussières émises</b>	20% <sup>(1)</sup>
<b>4 Comportement au lavage</b>	10% <sup>(1)</sup>
<b>5 Absorption</b>	10% <sup>(1)</sup>
<b>Note finale</b>	<b>5.2</b>
<b>Appréciation globale</b>	<b>Bon</b>

Si la note est identique, classement selon le prix.

<sup>(1)</sup> Pondération pour la note finale.

<sup>(2)</sup> Pondération interne au critère.

<sup>(3)</sup> Certification FSC pour la gestion durable des forêts.

<sup>(4)</sup> Avec du baume ou une lotion.

### Certains mouchoirs émettent des poussières qui peu



Kleenex	Jeden Tag	Tempo	Linsoft	Linsoft	Floralys
Balsam <sup>(3, 4)</sup>	Taschentücher Classic <sup>(3)</sup>	Classic Cotton Touch <sup>(3)</sup>	Strong <sup>(1)</sup>	Classic Mouchoir en tissu ouaté extradoux <sup>(3)</sup>	Mouchoir en papier <sup>(3)</sup>
Migros	Spar	Coop <sup>(6)</sup>	Migros	Migros	Lidl
6.90 fr.	2.50 fr.	6.90 fr.	2.80 fr.	3.20 fr.	2.49 fr.
24 x 9	30 x 10	30 x 10	15 x 7	30 x 10	30 x 10
3.2 ct.	0.8 ct.	2.3 ct.	2.7 ct.	1.1 ct.	0.8 ct.
4.4	4.8	5.9	4.8	4.1	4.4
6.0	4.8	4.2	4.7	5.4	4.2
6.0	5.6	4.7	5.9	4.0	4.8
5.2	4.6	5.8	3.1	4.2	5.1
3.9	5.0	4.7	5.1	5.9	5.6
<b>5.2</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>4.7</b>	<b>4.6</b>
<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>

<sup>(1)</sup> Pondération pour la note finale. <sup>(2)</sup> Pondération interne au critère. <sup>(3)</sup> Certification FSC pour la gestion durable des forêts. <sup>(4)</sup> Avec du baume ou une lotion.

# poche

testés, quatre sortent du lot.

s'en sort le mieux avec la note maximale, suivie par le Linsoft *Classic* en tissu ouaté extradoux (5.4), puis du Coop Oecoplan (5.1).

La qualité d'absorption a, elle aussi, été mesurée par le laboratoire. Les meilleurs scores ont été réalisés par le Linsoft *Classic* vendu chez Migros ainsi que le Floralys de Lidl. En revanche, le vainqueur a flanché sur ce point. Il est même le seul article du panel à écoper d'une note «peu satisfaisant».

Par rapport aux précédents tests de mouchoirs réalisés par *Bon à Savoir*, un nouveau critère a été pris en compte: la quantité de poussières émises lors de l'utilisation. Celles-ci peuvent irriter les muqueuses et provoquer des éternuements. Les émissions sont particulièrement faibles avec les Kleenex, Jeden Tag, Linsoft *Strong* et Linsoft *Recycling*. Le Coop Prix Garantie n'est en revanche pas avare en poussières, d'où sa note «peu satisfaisant». Etonnamment, le Linsoft *Classic* est



**En hiver,  
nos nez méritent  
des mouchoirs  
de qualité.**

ici beaucoup moins bon que les deux autres produits de la même marque. Migros désire faire des tests de son côté avant de se prononcer.

#### Le supplice de la machine

Lorsqu'un mouchoir est laissé dans la poche d'un habit lavé dans la machine, cela peut vite virer au bal de confettis. C'est le cas avec les

Linsoft *Strong*, Solo *Premium*, Coop Qualité & Prix, Coop Oecoplan, Soft Star, Linsoft *Recycling*, Denner et Volg. A l'inverse, le Tempo *Classic Cotton Touch* et le Coop Prix Garantie sont très indulgents avec les têtes en l'air qui oublieront de faire leurs poches avant le passage dans la machine: ils sont sortis presque indemnes d'un lavage à 40°C.

Selon Migros, la résistance au lavage dépend d'agents spécifiques qui sont ajoutés au papier. S'il y en a trop, le géant orange estime que c'est la douceur du tissu qui en pâtit. Le compromis semble pourtant avoir été trouvé avec le Kleenex, puisqu'il est très doux et avait encore fière allure en sortant du lave-linge. *Jeannette Büchel / ld*

## vent être irritantes



Solo Premium <sup>(3)</sup>	Coop Qualité & Prix	Coop Oecoplan	Coop Prix Garantie	Royal Comfort	Soft Star	Linsoft	Denner	Volg
Super Silk <sup>(3)</sup>	Mouchoir en papier imprégné de lotion au souci <sup>(4, 5)</sup>	Mouchoirs <sup>(3)</sup>	Mouchoirs <sup>(3)</sup>	Mouchoirs en papier	Mouchoirs <sup>(3)</sup>	Recycling <sup>(4, 5)</sup>	Mouchoirs	Familienpreis mouchoir
Aldi 2.49 fr. 30 x 10 0.8 ct.	Coop 3.20 fr. 30 x 10 1.1 ct.	Coop 2.30 fr. 15 x 10 1.5 ct.	Coop 2.50 fr. 30 x 10 0.8 ct.	Landi 2.50 fr. 30 x 10 0.8 ct.	Müller 1.80 fr. 15 x 10 1.2 ct.	Migros 2.30 fr. 15 x 10 1.5 ct.	Denner 2.50 fr. 30 x 10 0.8 ct.	Volg 4.50 fr. 30 x 10 1.5 ct.
4.8	4.4	4.2	4.8	4.4	4.4	3.9	4.2	4.2
4.4	5.0	5.1	4.6	4.6	4.4	4.6	4.3	4.0
5.2	5.1	4.9	3.2	4.7	5.1	5.8	5.1	5.0
3.4	3.6	2.8	5.8	4.3	3.8	2.5	2.6	3.5
4.9	4.4	5.0	4.6	4.2	4.9	4.9	4.6	4.3
<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.3</b>	<b>4.2</b>
<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>

<sup>(3)</sup> 100% fibres recyclées. <sup>(4)</sup> Également disponible chez: <sup>(5)</sup> Denner, Manor, Spar.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.

# Nos dossiers pratiques



- Comment répartir ses biens?
- Comment rédiger un testament?
- Comment favoriser son conjoint et ses enfants?
- Comment se règle la question des impôts?
- Etc.

108 pages rédigées dans un style simple, clair et précis

**37.50 fr., 5 fr. de rabais pour nos abonnés**

Commande en page 32 ou sur [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)

# Et les grands per-

Des sociétés donnent régulièrement du fil à re-  
En fonction des doléances reçues, notre Service

Certains apprennent de leurs erreurs. D'autres non, à l'instar des irréductibles Sunrise, Interdiscount et autres courtiers en assurances, qui se sont déjà brillamment illustrés dans notre classement de 2012 et qu'on retrouve cette année sur le podium. D'autres trublions viennent compléter un palmarès 2013 déjà trop bien garni à notre avis. Nos vœux pour la nouvelle année? Que cette rubrique disparaîsse définitivement de nos colonnes.

## Interdiscount

«Garanti satisfait et remboursé.» Voilà une devise qui semble bien étrangère à Interdiscount. La radio que vous avez achetée chez lui ne fonctionne plus et vous voulez profiter de la garantie pour la faire réparer? OK, mais il faudra passer à la caisse. Vous renoncez à la réparation? Interdiscount, en grand seigneur, vous propose de récupérer votre poste défectueux ou de l'envoyer lui-même à la casse. Moyennant paiement. Le procédé, déjà épingle l'an passé dans nos colonnes, continue de faire des ravages.

## Bernard Nicod

Si vous deviez encore avoir des réticences à passer aux nouvelles technologies, Bernard Nicod vous donne de bonnes raisons de franchir le pas. En effet, la célèbre régie utilise la manière forte pour mettre en avant les paiements par ordre permanent ou l'e-banking: facturer les bulletins de versement 20 fr. les six unités (*lire notre Actu online «Quand la régie facture les BV», 14.6.13 sur www.bonasavoir.ch*). Un procédé hautement contestable quand on sait que le contrat-cadre romand ne prévoit aucune disposition donnant la possibilité de réclamer des frais particuliers au locataire. Ce dernier peut ainsi librement et gratuitement choisir de payer le loyer sur le compte postal ou bancaire du bailleur... ou en main de celui-ci.

## Les Enfants de Bacchus

Un vin qui aura laissé un goût de bouchon, c'est celui des Enfants de Bacchus (*lire B&S 6/2013*). Derrière cette dénomination, qui fleure bon la mythologie et la bonhomie, se cache en réalité une société aux méthodes redoutables et tentaculaires. Un démarchage téléphonique appuyé pour des pseudo-commandes de grands crus passées parfois plusieurs années auparavant, sans aucune preuve confirmant un tel achat, des livraisons de caisses de vins non sollicitées et, pour finir, des factures et des menaces de poursuites. Si le mode opératoire semble éprouvé, pour nos lecteurs victimes de l'ivresse de Bacchus, la coupe est déjà pleine!

## Sunrise

La nouvelle année est l'occasion de prendre de bonnes résolutions. Croisons les doigts pour que Sunrise prenne celle de ne pas figurer dans la liste de nos bêtes noires. Car l'opérateur persiste et signe: service clientèle toujours aussi anémique – et souvent non francophone –, délais de résiliation à géométrie variable, interprétation fantaisiste de ses conditions générales. Bref, l'hémorragie continue.

## PayPay

Les sociétés de recouvrement et leurs lettres de sommation agrémentées de menaces agressives, on connaissait déjà. Mais celles qui interpellent les supposés débiteurs par téléphone, c'est nouveau. L'idée est signée PayPay, une entreprise qui dit travailler dans le recouvrement de créances et téléphone à ses vic-

# dants sont...

tordre à nos abonnés.

**juridique\*** dresse le palmarès 2013 des entreprises qui lui ont donné du fil à retordre.

times pour leur demander leur adresse et leur envoyer la facture d'un abonnement prétendument conclu. Toute tentative de protestation est immédiatement annihiliée par un forcing digne du démarcheur le plus chevronné.

## Appels malgré l'astérisque

Non mais allo, quoi! T'as l'astérisque et on t'appelle quand même? Le harcèlement téléphonique aura continué de sévir cette année, faisant fi de la fameuse petite étoile dans l'annuaire. Et même l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la concurrence déloyale, qui réprime ce genre de pratique, ne semble pas avoir éradiqué ce fléau (*lire notre Actu online «Nombreuses plaintes de consommateurs», 3.4.2013 sur www.bonasavoir.ch*). Certains démarcheurs et autres centrales téléphoniques persistent avec leurs appels publicitaires à n'importe quelle heure de la journée.

## Courtiers en assurances

A l'instar des hirondelles qui reviennent chaque année, les courtiers en assurances se sont de nouveau invités chez vous en 2013. Alors que les premières précèdent l'arrivée du printemps, la venue des seconds est plutôt annonciatrice de problèmes en cascade. Ainsi, l'automne passé encore, les courtiers vous en ont fait voir de toutes les couleurs: signature de propositions sans prévenir qu'il s'agit de contrats fermes, résiliation spontanée de vos assurances existantes, sans vous consulter. Et n'oublions pas tous les cas où ils vous ont embrouillés avec des informations lacunaires ou promis la lune...

## DeinDeal, Groupon et autres

Des bons de réduction allant parfois jusqu'à 70% pour un lissage brésilien chez un coiffeur ou un repas gastronomique dans un restaurant. Les propositions alléchantes



sont pléthore sur les sites d'offres groupées comme Groupon et, surtout, DeinDeal en tête de liste. Bon nombre de nos lecteurs, attirés par la perspective de rabais défiant toute concurrence, ont pourtant vite dû déchanter. Des prestations remplacées par d'autres à la dernière minute, des livraisons qui n'arrivent jamais, voire, dans certains cas extrêmes, des bons pour des établissements inexistant ou en faillite. Quand ça a l'air trop beau pour être vrai, c'est que c'est effectivement trop beau pour être vrai!

## SMS surtaxés

Vous vous retrouvez inondé de SMS d'une société que vous ne connaissez pas et votre facture de téléphone mobile a soudain pris l'ascenseur? C'est que vous avez souscrit sans le

savoir à un abonnement à un service surtaxé (*lire aussi en page 7*). Participation à un concours sur Facebook, inscription sur un forum, voire téléchargement d'une photo depuis son mobile, il en faut souvent peu pour tomber dans cet engrenage. Et la banalisation des smartphones, qui permettent d'être connecté en permanence sur internet, accroît le phénomène.

## Romande Energie

De nouveaux tarifs opaques, un prix final plus cher «imposé» par défaut pour ceux qui auraient omis d'annoncer leur choix, des conditions générales peu éclairantes et interprétées au détriment du client. Le distributeur d'électricité Romande Energie s'est particulièrement illustré du côté obscur de la force cette année.

## UPC Cablecom

En hiver, les automobilistes mettent les chaînes. Chez UPC Cablecom, on vous les enlève! Plusieurs de nos lecteurs, abonnés à ce fournisseur de télécommunications, ont en effet eu la mauvaise surprise de constater du jour au lendemain – et sans préavis – un curieux chamboulement dans leurs canaux de télévision. Et inutile de compter sur le service clients pour y mettre de l'ordre. Quand Cablecom se déchaîne, les réclamations s'enchaînent...

*Service juridique*

\*Tous les jours ouvrables de 9 h à 11 h et de 13 h à 15 h, au 021 310 18 20. Consultations gratuites réservées à nos abonnés (voir page 33).

# On ne dort pas mieux à prix d'or

Notre test démontre que les matelas en mousse offrent un bon confort et résistent bien à l'épreuve du temps. Les différences de prix sont grandes pour une qualité assez semblable.

**C**omme on y passe près d'un tiers de sa vie, mieux vaut s'y sentir bien. Certains le préfèrent souple, d'autres plus dur. Mais il y a néanmoins des critères objectifs qui permettent de distinguer un bon d'un mauvais matelas en mousse (*lire encadré*). Il n'en fallait pas plus pour que nous fassions analyser les dix modèles les plus vendus dans la dimension 90 x 200 cm en collaboration avec l'émission *A Bon Entendeur* (RTS 1).

## CONSEILS PRATIQUES

### Bien aérer son intérieur

Notre test démontre que la qualité des matelas est globalement au rendez-vous. Chacun peut donc aisément faire son choix et prendre le temps de tester le modèle qui lui conviendra le mieux. Ce qui est moins réjouissant, c'est que les matelas peuvent également être une source de pollution. En effet, leurs mousses et tissus peuvent contenir des substances potentiellement nocives, notamment dans les produits antifeu. Les fabricants indiquent que les valeurs inférieures ne sont pas dépassées. Cette bonne nouvelle doit toutefois être nuancée, puisque l'usage de ces produits n'est pas limité aux seuls matelas. Ils entrent également dans la composition de certains meubles, rideaux, matériaux d'isolation, emballages, etc. Dès lors, la question de leur accumulation dans l'environnement et de leur impact sur la santé demeure ouverte. Ainsi, en attendant l'utilisation de produits non toxiques, il est recommandé de minimiser les risques en aérant durant quelques jours un matelas neuf avant de l'installer sur le sommier et d'y dormir. Cela vaut particulièrement pour ceux destinés aux enfants, qui passent de nombreuses heures au lit et qui, de surcroît, sont plus sensibles. Enfin, il faut penser à aérer régulièrement son logement en ouvrant grand les fenêtres quelques minutes par jour. zeb

#### De légères lacunes

La bonne nouvelle, c'est qu'aucun de nos dix concurrents a révélé de grosses faiblesses. Mieux: trois ont écopé de la mention «très bon», alors que les sept autres ont été jugés «bon». Les trois meilleurs sont d'ailleurs proches de la perfection: leur longévité est excellente, ils s'adaptent à une plage de poids comprise entre 45 kg et 95 kg et leur structure offre le confort et le soutien attendus.

Malgré des résultats globalement réjouissants, quatre concurrents ont montré de légères faiblesses. Trois ont une ergonomie jugée «satisfaisante» seulement: le Celesta *Trioplus*, le *Luna Fiesta* de Pfister et le *Delia Firm* de Robusta. Ils n'offrent pas un soutien optimal et ne permettent pas à l'épaule de s'enfoncer convenablement en position latérale.

Pour sa part, le Sanaflex *Airtop II* a quelque peu marqué le pas sur le critère de l'élasticité. La qualité de

son noyau est certes bonne, mais la housse est rigide et trop tendue. Dans une moindre mesure, ce constat est aussi valable pour les Ikea *Sultan Favang* et Pfister *Luna Fiesta*. A l'inverse, les modèles de Panther, Happy et Ergomaxx ont montré une belle élasticité.

#### Belle longévité

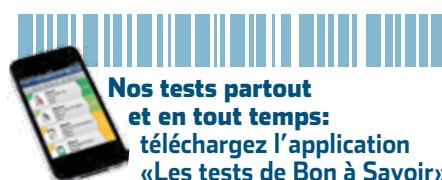
Sur la durée, force est de constater que les matelas de notre test tiennent bien la route. Plus de la moitié a même été gratifiée de la mention «très bon» sur ce critère. Cela signifie que leur état est encore tout à fait acceptable au bout de dix ans et plus de 3500 nuits. Légèrement en dessous de ses concurrents dans ce domaine, le Panther a tendance à se ramollir au fil du temps.

#### Le prix, un sérieux argument

Après avoir consulté nos résultats, Toptip a estimé qu'il était normal que le Robusta *Delia Firm* ait

obtenu une note moyenne pour l'ergonomie: «Ce produit a été développé spécialement pour des personnes lourdes. Pour les plus petits et plus légers, il existe le *Delia Soft*», se justifie son porte-parole Toni Lambrinoudakis. Et de souligner que TopTip offre la possibilité à ses clients d'échanger leur matelas dans les 30 jours après l'achat s'ils ne s'y sentent pas à l'aise. Le son de cloche est identique chez Hilding Anders dont le *Vitalis Dream Plus H2/H3* s'est avéré perfectible pour les personnes légères. Selon son porte-parole Thomas Berchtold, c'est le Vitalis H1 qui leur est destiné.

On l'a vu, les différences de qualité entre les matelas de notre sélection sont relativement modestes, mais les écarts de prix peuvent être impressionnantes. L'Ergomaxx, qui monte sur la deuxième marche du podium coûte 299 fr., soit trois fois moins (899 fr.) que le vainqueur. Quant au moins



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

Marque	
Désignation	
Acheté chez	
Prix payé	
Adapté pour des personnes:	
> petites, légères	
> moyennes	
> grandes, lourdes	
<b>1 Durée de vie</b>	<b>45%<sup>(1)</sup></b>
<b>Ergonomie</b>	<b>45%<sup>(1)</sup></b>
> 2 Enfoncement des épaules	50% <sup>(2)</sup>
> 3 Soutien du corps	50% <sup>(2)</sup>
<b>Elasticité</b>	<b>10%<sup>(1)</sup></b>
> 4 Zones de confort	80% <sup>(2)</sup>
> 5 Flexibilité	20% <sup>(2)</sup>
<b>Note finale</b>	
<b>Appréciation globale</b>	

## Les nuits promettent d'être agréables



**ErgoMAXX**  
Schlafkomfort



Happy	Ergomaxx	Bico
Be Happy 700	River	Isabelle Moon Soft
Interio	Jysk	Commerce spécialisé
899 fr.	299 fr.	990 fr.
Bon	Bon	Bon
Bon	Bon	Bon
Bon	Bon	Bon
<b>5.9</b>	<b>5.9</b>	<b>5.9</b>
<b>5.3</b>	<b>5.2</b>	<b>5.1</b>
5.5	5.2	4.8
5.1	5.1	5.3
<b>5.2</b>	<b>5.1</b>	<b>5.0</b>
5.5	5.3	5.1
5.0	4.5	4.6
<b>5.6</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>
<b>Très bon</b>	<b>Très bon</b>	<b>Très bon</b>

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 = Peu satisfaisant Moins de 2.5 pts = Insatisfaisant  
Si la note finale est identique, classement selon le prix. <sup>(1)</sup>Pondération pour la note finale. <sup>(2)</sup>Pondération interne au critère. <sup>(3)</sup>Désormais disponible sur



montybusinessimages

## EN DÉTAIL

## Les critères du test

Les matelas ont été confiés au TÜV Rheinland LGA Products de Nuremberg (D) qui a évalué le critère lié à la durée de vie. Pour tous les autres aspects, c'est l'Institut d'ergonomie de Munich qui a été chargé de l'analyse.

**1 Durée de vie:** le laboratoire a testé la longévité des onze produits en simulant une durée de vie de huit à dix ans. A cet effet, un rouleau de 140 kg est passé sur chacun d'eux à 60 000 reprises. Les experts ont ensuite mesuré l'amortissement, la dureté et l'épaisseur que les matelas offraient encore pour évaluer leur durabilité.

**2 Enfoncement des épaules:** lorsqu'une personne est couchée sur le côté, le matelas épouse-t-il suffisamment la forme de son épaule? En position dorsale, offre-t-il assez de soutien au haut du corps (cervicales notamment) de manière à ce qu'il ne s'enfonce pas trop?

**3 Soutien du corps:** le matelas s'adapte-t-il à la ligne naturelle de la colonne vertébrale (double S) en position dorsale?

**4 Zones de confort:** comment épouse-t-il les petites parties du corps, telles que la tête ou les talons?

**5 Flexibilité:** est-il suffisamment souple pour s'adapter aux différents réglages d'un sommier à lattes?

ment difficiles à interpréter étant donné que chaque marque a sa propre échelle. Par conséquent, l'achat d'un matelas adapté à ses besoins passe par de bons conseils et, surtout, par une simulation de sieste dans le magasin!

Gertrud Rall / yng

cher du lot, le *Sultan Favang* d'Ikea fait mieux que se défendre en terminant 5<sup>e</sup> du classement.

Cela montre que le prix n'est pas vraiment un gage de qualité dans ce domaine. Les indications de dureté comme «soft» ou «hard» sont égale-

## les sur tous les matelas que nous avons testés

micasa MIGROS	IKEA	Pfister	Panter	Riposa	Robusta	Hilding Anders	Celesta
<b>Sanaflex</b>	<b>Ikea</b>	<b>Pfister</b>	<b>Panter</b>	<b>Riposa</b>	<b>Robusta</b>	<b>Hilding Anders</b>	<b>Celesta</b>
Airtop II	Sultan Favang	Luna Fiesta	MFA23	Star	Delia Firm	Vitalis Dream Plus H2/H3	Trioplus <sup>(4)</sup>
Micasa	Ikea	Pfister	Sofadesign.ch <sup>(3)</sup>	Commerce spécialisés	Toptip	Concord	Conforama
779 fr.	199 fr.	390 fr.	753.60 fr.	850 fr.	499 fr.	699 fr.	379 fr.
Partiellement	Bon	Partiellement	Bon	Bon	Partiellement	Partiellement	Partiellement
Bon	Bon	Partiellement	Bon	Bon	Partiellement	Bon	Partiellement
Bon	Bon	Partiellement	Bon	Bon	Partiellement	Bon	Partiellement
<b>6.0</b>	<b>5.8</b>	<b>5.6</b>	<b>4.8</b>	<b>4.9</b>	<b>5.2</b>	<b>5.0</b>	<b>5.3</b>
<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.6</b>	<b>5.5</b>	<b>5.0</b>	<b>4.5</b>	<b>4.7</b>	<b>4.4</b>
4.8	5.0	4.7	5.4	5.2	4.6	4.8	4.5
5.1	5.0	4.4	5.5	4.8	4.4	4.6	4.2
<b>4.7</b>	<b>4.8</b>	<b>4.9</b>	<b>5.1</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>4.8</b>
4.7	4.7	4.8	5.3	5.1	5.0	5.0	4.9
4.8	5.1	5.1	4.3	4.8	4.9	4.5	4.5
<b>5.4</b>	<b>5.3</b>	<b>5.1</b>	<b>5.1</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>4.9</b>	<b>4.8</b>
<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>

Test réalisé en partenariat avec saldo et Kassensturz.

# Enfin de l'air pur en période de chauffage !

## Humidification par nettoyage de l'air



Venta Airwasher, dès Fr. 245,- (LW 15)  
En trois tailles en anthrazit/métallique ou blanc/gris

### Extrêmement simple:

- Commande, Nettoyage, Manipulation

### Sans éléments filtrants:

- hygiénique, évaporation invisible, facile d'entretien

### Pas de cartouches anticalcaires

### Consommation électrique réduite:

- moins de 10 watts

### Venta Airwasher – L'Original

- Le best-seller depuis plus de 30 ans.
- Une qualité inégalée de l'inventeur de l'Airwashed.

Made in Germany N° 1 en Europe, Technique mondialement brevetée

Nous vous indiquerons volontiers les adresses des revendeurs.  
Appelez-nous pour avoir des informations et faire un essai gratuit.

Téléphone : 041 781-1515 · Fax : 041 781-1550  
[www.venta-luftwaescher.ch](http://www.venta-luftwaescher.ch)



# CODES E

Colorants, conservateurs, épaississants, émulsifiants, exhausteurs de goût, etc., les additifs alimentaires sont partout, ou presque! Ils sont le plus souvent mentionnés sur les étiquettes sous une forme codée: un E, suivi d'un numéro à 3 ou 4 chiffres.

Un outil pratique pour décoder ce que l'industrie vous cache



sur le site internet de votre magazine:  
[www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)  
(accès gratuit pour nos abonnés)



ou directement en magasins,  
grâce à l'application mobile  
à télécharger sur  
l'App Store et l'Android Market (4 fr.)

# IANNALFO & SGARIGLIA

Lausanne Genève Aubonne Monthey Conthey Basel

# LIQUIDATION

## PRIX D'USINE

130.-

2 Chemises



289.-

Costume



Jusqu'à épuisement des stocks

[is-modacom](http://is-modacom)

LAUSANNE 15, rue de Bourg

GENÈVE 64, rue de Monthoux

MONTHNEY Centre Migros MCentral

AUBONNE Outlet Center

CONTHEY Centre Migros

# Banana Comptabilité

plus de 150'000 licences vendues

### Logiciel facile, professionnel et fiable:

- Idéal pour petites entreprises, particuliers et associations
- Résultats professionnels et fonctions avancées
- Multilingue, multi-entreprise et multidevise



Version Windows  
CHF 129.-

Version Mac  
CHF 189.-

Starter Edition gratuite sur [www.banana.ch](http://www.banana.ch)

# Le tartre, c'est pas de la tarte!

L'eau peut mettre à mal les appareils ménagers lorsqu'elle est trop calcaire. Quelques mesures préventives s'imposent.

**D**ifficile de trouver un point commun entre une machine à café et un fer à repasser. Et pourtant, ce sont deux appareils qui fonctionnent tous les deux avec de l'eau. Une particularité qui serait, somme toute, banale si ses propriétés chimiques n'avaient pas autant d'influence sur leur durée de vie.

## Transparence de la teneur

En Suisse, l'eau desservie par le réseau provient de sources (40%), de nappes phréatiques (40%) et de lacs (20%). Or, sa composition naturelle peut fortement varier d'une région à l'autre. Comme les distributeurs d'eau potable ont l'obligation d'informer les consommateurs sur sa qualité, on peut facilement connaître sa teneur en calcium, en magnésium, en sodium, en chlorure, en sulfates ou en nitrates. Bien souvent, ces valeurs sont indiquées une fois par année dans les factures d'eau ou d'électricité.

S'il est un élément qu'on pointe souvent du doigt, c'est bien le calcaire. Au point d'avoir bâti le succès commercial de certains produits (*lire encadré*). Il est vrai que, lorsqu'il est trop abondant – on parle alors d'eau dure –, il perturbe le fonctionnement des appareils ménagers en les entartrant. Généralement mesurée en degrés français (°f), la dureté de l'eau représente la proportion de calcium



(composant du calcaire) renfermée dans un litre. Ainsi, un degré français équivaut à 4 mg de calcium par litre. En deçà de 15°f, on dit que l'eau est douce. Elle devient dure à 20°f et très dure lorsqu'elle dépasse le seuil de 25°f.

## Problème dès 60° C

A l'état pur, l'eau ne peut dissoudre le calcaire. Mais, au cours de son cheminement naturel, elle interagit avec le gaz carbonique contenu dans l'air ou le sol pour former de l'acide carbonique di-

lué. Ainsi acidifiée, elle pourra dé-sagréger le calcaire contenu dans les roches qu'elle rencontrera sur son chemin.

Lorsqu'il est dissous, le calcaire ne pose pas de problème aux appareils. Mais, lorsque l'eau est chauffée au-dessus de 60°C, elle libère une grande partie de son gaz carbonique, diminuant ainsi sa capacité à dissoudre le calcaire. Celui-ci va donc précipiter sous forme de tartre dans l'appareil entraînant des baisses de performances, puis, à long terme, une panne. Les chaudières, les électro-vannes, les robinets et les étroits conduits sont les pièces les plus sensibles au phénomène.

C'est pourquoi on conseille de prévenir l'entartrage des appareils ménagers en utilisant de l'eau adoucie, lorsque celle du réseau a une dureté supérieure à 15°f. Un fer à repasser utilisé trois à quatre heures par semaine consomme une vingtaine de litres par an. Ce petit volume permet d'envisager l'utilisation d'un mélange pour un prix raisonnable. En ajoutant trois doses d'eau déminéralisée à chaque dose d'eau du robinet, on di-

vise la dureté par quatre pour un coût annuel d'une dizaine de francs.

## Pas trop douce non plus

Une alternative consiste à utiliser des cartouches filtrantes (genre carafe Brita). En dernier lieu, on peut également récupérer l'eau de condensation de son sèche-linge qui, après filtration et adjonction d'un peu d'eau dure, conviendra aussi pour remplir son fer à repasser.

Une machine à café nécessite plus d'une centaine de litres par an pour produire cinq cafés par jour. Dans ce cas, l'utilisation d'une cartouche filtrante est la meilleure solution. D'autant plus qu'il est souvent possible de l'installer dans la machine ou d'en adapter une au réservoir. Il faut toutefois veiller à son remplacement régulier, sous peine d'inefficacité.

Dans tous les cas, il est déconseillé d'utiliser de l'eau adoucie pure, car elle est corrosive. Et elle ne permet pas aux systèmes électroniques de détection de niveau de nombreux appareils de fonctionner correctement.

Christophe Inaebnit

## ÉCLAIRAGE

### Les agents anticalcaires sont inutiles

Il n'y a pas que les petits appareils ménagers qui subissent les effets du calcaire. Les plus gros y sont également sensibles. C'est pour cette raison que les lave-vaisselle ont un système d'adoucissement de l'eau courante qui fonctionne avec du sel régénérant. D'où l'importance d'en rajouter dès qu'il en manque. Pour les lave-linge, les fabricants de poudre anticalcaire – Calgon en tête – ont fait leur beurre avec des publicités effrayant les consommateurs qui auraient le malheur de ne pas utiliser leurs produits. Mais, comme le constatent les professionnels de la branche, les pannes dues au calcaire sont rares (*lire «Anticalcaire: de la poudre aux yeux», B&S 4/2012*). Dans une enquête publiée en 2011, le magazine de consommateurs *Which?* a même conclu que les poudres anticalcaires n'avaient pas de prévalence sur les pannes...



**Simple,  
clair et  
pratique!**

### Je commande les DOSSIERS suivants :

<input type="checkbox"/> Gardez la ligne!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le vin pratique	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide des successions	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Comment déclarer ses impôts (édition 2012)	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Aïe, mon dos!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vos droits au travail	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Au secours, j'ai des dettes!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Je deviens propriétaire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Bonne nuit!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Préparez votre retraite	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide des trois piliers	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> La famille et ses droits	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types , vol. I	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types , vol. II	32.50 fr.

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

### ABONNEMENT

Je m'abonne à *Bon à Savoir* pour:

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

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

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

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

<input type="checkbox"/> 90 lettres types , vol. III	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 1, 2, 3, Bougez!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> L'automobiliste face à la loi	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> A l'aise sur le net	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le couple devant la loi	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Un compagnon au poil!	20.50 fr.
<input type="checkbox"/> Toutes vos assurances	27.50 fr.
<input type="checkbox"/> Acheter sans se faire arnaquer	20.50 fr.
<input type="checkbox"/> Comment investir votre argent, vol. I	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Comment investir votre argent , vol. II	32.50 fr.

Frais d'envoi inclus, sous réserve de modification.

Mon adresse:

Nom

Prénom

Rue/N°

Code Postal/Ville

N° de client

N° de téléphone

Date

Signature

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

## Droit du bail

# Demande de baisse

**«J'ai demandé une baisse de loyer à la suite de la diminution du taux hypothécaire. Le bailleur a refusé, prétendant que le prix de mon logement était comparable à celui d'appartements similaires dans le quartier. Dois-je renoncer?»**

**N**on. Selon la loi, le locataire peut demander une diminution de loyer pour la prochaine échéance de son contrat en cas de modification notable des bases de calcul. Comme paramètre de fixation du loyer, la majorité des contrats de location tiennent compte, en cours de bail, de la variation du taux hypothécaire de référence. Si ce taux diminue – ce qui est régulier depuis quelques années –, le locataire peut demander que son loyer soit réadapté selon ces fluctuations.

Le bailleur peut s'opposer à cette demande. A condition de prouver que le rendement de son bien immobilier est insuffisant ou que le prix du logement est inférieur ou égal à celui d'objets simili-

aires situés dans la localité ou le quartier. Mais, si le locataire conteste la ligne de défense de son bailleur, ce dernier doit produire les justificatifs en cas de procédure. Ainsi, le propriétaire qui se prévaut des prix du marché doit prouver qu'il existe au moins cinq à six appartements à ce prix dans la même zone.

Les logements de propriétaires différents doivent être comparables quant à leur emplacement (vue, commodités à proximité, etc.), leurs dimensions, leur niveau d'équipements (cuisine agencée, ascenseur, etc.), leur état d'entretien ainsi que l'âge de l'immeuble.

A souligner que le locataire qui essaie un refus de la part de son propriétaire doit envoyer une re-



Martin Guhl

quête à la Commission de conciliation compétente en matière de bail à loyer dans un délai de trente jours dès la réception de non-en-

trée en matière (60 jours dès l'envoi de la demande de baisse si le bailleur reste silencieux).

Service juridique

## CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT – 4 heures par jour

**Du lundi au vendredi de 9 h à 11 h et de 13 h à 15 h: 021 310 18 20**



Silvia  
Diaz



Kim  
Vallon



Barbara  
Venditti

Trois juristes répondent aux questions du quotidien, touchant à la consommation, au droit du bail et du travail. Ce service gratuit est réservé aux abonnés de *Bon à Savoir*. Préparez votre numéro d'abonné qui vous sera demandé. Il exclut les questions urgentes et trop complexes.

Par tél.: 021 310 18 20

Par écrit: Bon à Savoir, Service juridique, CP 150, 1001 Lausanne.

En ligne: Formulaire sur [www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch) → Vos droits.

Joindre copie des pièces utiles.

RÉSERVÉ  
aux abonnés de  
**BON À SAVOIR**

## Assurances privées

# Courtier à l'ouest

**«Un courtier m'a fait souscrire une nouvelle assurance privée. Il m'a fait signer la résiliation de mon ancien contrat et garanti qu'il s'occupait de la transmettre! Hélas, il l'a fait hors des délais. Je me retrouve assuré à double jusqu'en décembre 2014, que faire?»**

Votre précédente compagnie est en droit de refuser votre dédite avant la date butoir et la

nouvelle n'est pas obligée de renoncer à votre candidature. En tant que professionnel, le courtier

ne pouvait toutefois pas ignorer que vous deviez respecter un délai de préavis pour quitter votre ancien établissement. Il a donc commis une faute en transmettant ces courriers trop tard. Le dommage qu'il vous a causé équivaut à la prime à payer à double jusqu'à la prochaine échéance de

votre ancien contrat. Il doit donc vous rembourser cette somme. Si l'agent d'assurances est aussi employé par la compagnie, vous pouvez vous retourner soit contre lui, soit contre sa société, sachant que cette dernière est légalement responsable des erreurs commises par ses subordonnés. S.J.

# Des pas bien assurés sur la neige

Les crampons antidérapants sont censés protéger des glissades.

Mais plusieurs modèles sont trop peu efficaces pour arpenter un trottoir gelé en toute sécurité.

**C**haque hiver, près de 90 000 piétons se blessent à la suite d'une chute sur une surface enneigée ou glacée, selon la Suva. C'est bien plus que le nombre d'accidentés de la route durant la même période! L'heure du crime? Le plus souvent entre 6 heures et 9 heures du matin, lorsque le gel nocturne transforme les trottoirs en patinoires.

## Chaines obligatoires

Les crampons antidérapants sont un peu à nos chaussures ce que les chaînes à neige sont aux pneus des automobiles: ils se fixent sous la semelle et réduisent le risque de glissade. Plusieurs systèmes se partagent le marché: pointes en métal, bandes en caoutchouc entourées de fil de fer ou encore chaînettes entrecroisées.

L'efficacité est-elle vraiment au rendez-vous? Nous avons voulu le

savoir en testant huit modèles dans une fourchette de prix comprise entre 13 fr. et 50 fr. L'adhérence des crampons a été mesurée sur un plan incliné (*lire encadré*), recouvert de trois revêtements différents: glace dure et sèche, glace ramollie et bitume. La solidité, la facilité d'utilisation et la compatibilité des modèles avec différentes chaussures ont aussi été évaluées.

## Sur glace dure, ça va...

Bilan: seuls quatre des huit crampons ont trouvé grâce aux yeux du laboratoire en charge du test et s'en sortent avec l'appréciation «bon». Un modèle s'en tire avec la mention «satisfaisant», alors que trois autres ont été jugés «peu satisfaisant».

Sur glace dure et bien sèche, tous les produits offrent une bonne adhérence, à une exception près:

le modèle *Yeti* d'Ottinger. La personne en charge du test, juchée sur le plan incliné, a commencé à glisser à partir d'un angle de 13 degrés, soit une pente de 23% environ. C'est peu, quant on sait que la paire de crampons avec la meilleure note pour ce critère a tenu au-delà de 20 degrés. D'où une note «peu satisfaisant» en la matière.

## ...sur glace fondante, bonjour les dégâts!

Les choses se compliquent lorsque les crampons sont mis à l'épreuve sur une surface plus insidieuse: la glace en cours de décongélation, humide et légèrement ramollie. Le risque de glisser est encore plus grand. Dans de telles conditions, seuls les modèles *Alaska Gripfeet* de Rubytec et *Spiky Plus* de Nora offrent un bon grip. Les

autres s'en sortent avec une note convenable, hormis le *Quickstep* de RUD et le *Mini* de Nordic Grip qui n'ont pas convaincu.

Notre test montre que les articles munis d'un système de pointes réparties sur toute la surface de la semelle sont les plus efficaces. Il est particulièrement important que ces pointes soient présentes au niveau du talon de la chaussure. Car, si elles manquent à cet endroit, l'adhérence fait défaut au moment crucial où le talon attaque le trottoir. Le *Mini*, qui en est dépourvu sur le talon, en est l'illustration parfaite.

## Serrage laborieux

Se procurer une paire de crampons qui assurent une bonne tenue sur la glace est une chose. Mais encore faut-il pouvoir les fixer facilement et rapidement.

## EN DÉTAIL

## Les critères du test

Les crampons antidérapants ont été testés par le Laboratoire allemand de test et de recherche de Primasens (PFI), selon les critères suivants.

**1 Pouvoir antidérapant:** les produits ont été testés sur un plan incliné dont on augmente progressivement la pente. Les experts ont ensuite enregistré l'angle à partir duquel les crampons perdent leur adhérence. Le test est effectué à trois reprises et sur trois genres de revêtements: glace dure, glace légèrement ramollie et bitume.

**2 Facilité d'utilisation:** plusieurs personnes ont évalué s'il est facile d'installer et d'enlever les crampons des chaussures et s'ils peuvent être correctement positionnés sans problème.

**3 Solidité:** les produits ont été soumis à un test pour déterminer leur résistance.

**4 Adaptabilité:** les experts du laboratoire ont testé la compatibilité des crampons avec différentes chaussures (modèles de ville et de marche), en examinant si le système antidérapant se positionnait au bon endroit. Ils ont également contrôlé que les crampons s'adaptent à toutes les pointures de chaussures déclarées compatibles.



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

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

### Marque

Désignation

Acheté chez

Prix payé

**1 Pouvoir antidérapant** 65%<sup>(1)</sup>

- > Sur glace ramollie 60%<sup>(2)</sup>
- > Sur glace dure 30%<sup>(2)</sup>
- > Sur bitume 10%<sup>(2)</sup>

**2 Facilité d'utilisation** 15%<sup>(1)</sup>

**3 Solidité** 15%<sup>(1)</sup>

**4 Adaptabilité** 5%<sup>(1)</sup>

### Note finale

### Appréciation globale

## Trois produ



### Nora

Spiky Plus

Vögele Shoes

36 fr.

5.2



5.3

5.2

6.0

5.2

5.3

Bon

Si la note est identique, classement selon le prix.

<sup>(1)</sup> Pondération pour la note finale.  
Egalement disponible chez: <sup>(4)</sup>SportXX; <sup>(5)</sup>Manor, magasins de sport et de chaussures;

<sup>(2)</sup> Pondération interne au critère.

<sup>(6)</sup> Ochsner Shoes; <sup>(7)</sup> Athleticum et

# et la glace

Le montage de la plupart des modèles testés est relativement facile, à l'exception du *Mini* qui exige des biceps solides. La bande qui vient entourer l'avant des chaussures est tellement serrée qu'elle laisse des traces de pression! Selon Migros, qui vend ce modèle, un tel serrage est nécessaire pour s'assurer que le système tienne bien en place. Ce modèle, petit et maniable, est adapté avant tout aux courtes distances.

La solidité des crampons ne doit pas être oubliée. Il est parfois nécessaire de tirer fortement sur leurs attaches pour qu'ils s'ajustent correctement à la semelle. De même, les forces exercées sur les pointes lors de la marche peuvent être considérables. Et justement, certains modèles ne sont pas assez résistants: l'*Alaska Gripfeet*, le *Quickstep* et le *Yeti* obtiennent tous un score insuffisant au test de solidité. Une force de traction de 10 kg a suffi à rompre les lanières des *Yeti*.

*Jeannette Büchel / vic*



Jan Jansen

its n'ont pas été à la hauteur de leurs promesses antidérapantes

Rubytec Alaska Gripfeet	Devisys Antidérapant sapos.ch	Springyard Sandygrip+ Commerce spécialisés	Yaktrax Pro SportXX <sup>(5)</sup>	RUD Quickstep Dosenbach <sup>(6, 8)</sup>	Ottinger Yeti Ochsner Shoes <sup>(7, 8)</sup>	Nordic Grip Mini Migros
29.90 fr. <b>5.3</b>	32 fr. <b>4.8</b>	29.90 fr. <b>4.9</b>	49.90 fr. <b>4.4</b>	29 fr. <b>3.8<sup>(3)</sup></b>	29.90 fr. <b>3.8<sup>(3)</sup></b>	12.80 fr. <b>3.5<sup>(3)</sup></b>
 5.5	 4.3	 4.8	 4.3	 3.8	 4.2	 3.5
 5.3	 5.4	 5.2	 4.6	 4.4	 3.8	 5.0
 4.5	 5.5	 4.8	 4.2	 4.3	 4.6	 5.2
<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>4.8</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>3.5</b>
<b>3.7</b>	<b>5.5</b>	<b>4.1</b>	<b>5.1</b>	<b>3.8</b>	<b>3.6</b>	<b>4.4</b>
<b>3.5</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>
<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>4.6</b>	<b>3.8<sup>(3)</sup></b>	<b>3.8<sup>(3)</sup></b>	<b>3.5<sup>(3)</sup></b>
<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Peu satisfaisant</b>	<b>Peu satisfaisant</b>	<b>Peu satisfaisant</b>

<sup>(3)</sup>Note plafonnée à la moins bonne note obtenue aux critères de tenue sur glace.  
Dosenbach; <sup>(8)</sup>Commerce spécialisé.

## Croquettes boostées

Les croquettes spécialement conçues pour les chats stérilisés ou castrés ont-elles vraiment un intérêt? «Oui, car leur teneur en protéines et en fibres est plus élevée», répond Jean Pfister, président de l'Association suisse pour la médecine des petits animaux (ASMPA). Une fois dépourvus de leurs facultés reproductrices, nos minets sont moins actifs et brûlent moins de calories. C'est d'autant plus vrai s'ils vivent dans un appartement. Par conséquent, leurs besoins énergétiques diminuent.

Trop riches, les croquettes traditionnelles ne sont dès lors plus adaptées à leurs besoins. Du coup, *Gribouille* risque l'embonpoint. Attention: laissez toujours de l'eau fraîche en suffisance à proximité de la gamelle et couplez la nourriture sèche à une alimentation humide.

## Un soutien-gorge à ma taille



Avoir un soutien gorge qui assure confort et maintien, c'est important. Mais encore faut-il savoir le choisir! Un modèle adapté ne doit pas faire mal entre les seins ni provoquer de marques au niveau des armatures et des bretelles. Il ne doit pas non plus faire de bourrelets dans le dos ou sous les bras. Une bande qui remonte trop haut dans le dos entre les omoplates signifie qu'il est trop serré. A l'inverse, une armature qui descend trop sous les seins indique qu'il est trop grand. Un pli juste sous le bras et le voilà cette fois-ci, trop petit. Enfin, le sein doit bien remplir le bonnet sans pour autant déborder. Idéalement, la poitrine doit être bien enveloppée, tout en pouvant continuer à bouger un peu.



## C'est pas nickel!

La plupart des jeux de construction en métal contiennent du nickel. C'est ce qu'ont révélé les résultats d'une analyse menée sur 32 modèles par l'Institut allemand d'évaluation des risques. Or, ce métal peut provoquer des réactions allergiques, comme de l'eczéma, chez les enfants. Pour 29 articles, les valeurs étaient supérieures aux normes maximales (0,5 microgramme par cm<sup>2</sup> et par semaine) fixées par l'Union européenne. Dans le pire des cas, elles dépassaient même de 800 fois! Selon l'Office fédéral de la santé publique, une personne souffrant d'une allergie de contact au nickel restera sensibilisée toute sa vie, même si elle n'a pas été en contact avec ce métal pendant une longue période.



## Acomptes ou arrhes?

Certains contrats parlent d'acomptes, alors que d'autres mentionnent des arrhes. «Quelle est la différence?», nous demande un lecteur genevois. A priori, rien ne les distingue, puisque tous les deux correspondent au versement d'une somme en guise de réservation. Toutefois, il existe une exception. Et de taille. L'acompte versé par le client sera en effet déduit du montant total de la commande.

Rien de tel pour les arrhes, en revanche, à moins que le contrat ne mentionne le contraire. Si tel n'est pas le cas, ils ne seront donc ni remboursés en cas de désistement du client ni même déduits de la facture finale. Avant de réserver un lave-linge ou même une paire de chaussures, mieux vaut donc s'assurer que la somme déjà versée sera bel et bien remboursée ou déduite en cas d'achat.

## Pas chaud, le silicone



Contrairement aux indications figurant sur les emballages, les moules et ustensiles en silicone ne peuvent pas être chauffés au four jusqu'à 280°C. Au-delà de 150°C, les chaînes qui relient les composants du silicone, les siloxanes, se rompent et peuvent migrer dans les aliments. La tendance augmente au-delà de 200°C. C'est pourquoi l'Office fédéral de la santé publique déconseille d'utiliser ces moules à four chaud. Il rappelle néanmoins que ces substances ne sont pas toxiques pour l'homme.

Les moules en silicone contiennent également des solvants volatils qui se libèrent à la première cuisson. Pour les éliminer, il faut les chauffer pendant plusieurs heures. L'OFSP recommande donc de laver l'ustensile avant de le passer au four à 200°C pendant une heure au moins et de le rincer encore. Les éponges abrasives sont à proscrire, car elles peuvent endommager la surface.

## Carburant et prénotage

Après avoir pris pour 40 fr. d'essence, un lecteur vaudois s'est vu prélever un montant de 160 fr. supplémentaire sur sa carte Maestro. «Cette pratique est-elle courante?», demande-t-il. Oui. Dans les stations-service non reliées directement au système de débit Maestro, un montant forfaitaire maximal est prélevé en attendant que le montant réel soit enregistré. Ce laps de temps est généralement de 48 heures, pendant lesquelles l'argent est virtuellement absent du compte. Toutefois, si l'opération entraîne un découvert sur le compte du client, les intérêts débiteurs ne sont pas comptés.



# Falsification du kilométrage

**Des vendeurs peu scrupuleux truquent les compteurs kilométriques des véhicules d'occasion. Certains garages peuvent détecter l'arnaque.**

**L**e phénomène ne date pas d'aujourd'hui. De tout temps, des fraudeurs ont tenté d'abuser des acheteurs de voitures en trafiquant les compteurs kilométriques. Ce qui a changé, c'est la méthode. A l'époque du tout mécanique, les petits malins bramaient leur perceuse sur le câble du compteur pour faire défiler les kilomètres à l'envers.

## L'arnaque facile

L'invasion de l'électronique dans les voitures n'a pas rendu l'opération plus complexe. Loin s'en faut. Il suffit désormais d'un ordinateur portable et d'un logiciel adapté pour reprogrammer le compteur. Et même des petits boîtiers, vendus quelques centaines de francs sur internet, font l'affaire. Dans son émission *Guide auto-voyage-trafic*, la chaîne de télévision allemande ARD a testé le Digiprog 3 qui est disponible pour 300 fr. sur la toile. Le trucage d'un compteur ne prend alors que quelques minutes.

La pratique est d'ailleurs tellelement courante outre-Rhin que la police allemande estime qu'un véhicule sur trois a été trafiqué. En Suisse, le phénomène semble a priori moins répandu, même si le TCS estime qu'il touche 5% à 10% du parc automobile helvétique. Et de préciser: «D'après nos connais-

sances, cela concerne essentiellement des voitures récentes et de valeur qui sont vendues par des particuliers.»

## Difficile à détecter

La supercherie rapporte certes moins gros avec des modèles plus modestes, mais le gain reste facile. En se basant sur l'évaluation de l'Eurotax, une VW Golf 6 1,8 TSI vaut par exemple 10 700 fr. après trois ans et 100 000 km parcourus. La même voiture qui totalise 60 000 km a une valeur d'environ 13 300 fr., soit 2600 fr. de plus. On comprend dès lors pourquoi la falsification peut rapporter gros.

Le hic, c'est que la tromperie est difficile à détecter. Le consommateur lambda risque d'ailleurs de ne jamais s'en apercevoir, à moins de demander une analyse à un garage de la marque. Car, dans les voitures modernes, les données sont inscrites dans plusieurs boîtiers électroniques.

Parfois même, l'historique des interventions avec les indications kilométriques est enregistré. Les dix marques les plus vendues en Suisse ont assuré qu'ils disposaient du matériel nécessaire pour repérer les fraudes. L'analyse coûte entre 40 fr. et 80 fr., selon le garage.

## Précautions à prendre

En cas de suspicion, certains indicateurs sont précieux, à commencer par un prix anormalement bas que le vendeur justifie à coups d'arguments douteux. Un carnet de service inexistant, lacunaire ou farfelu ne présage rien de bon (négligence, fraude, etc.) et, s'il est signé de bout en bout par un même garage qui n'appartient pas au réseau officiel, on peut légitimement émettre des doutes sur sa véracité. Dans le même registre, l'historique des factures d'entretien constitue également une bonne source d'informations.

Bien que l'achat d'un véhicule d'occasion dans un garage n'est pas une garantie absolue, le risque d'être dupé est plus grand auprès d'un privé. Et, lorsque ce dernier ne figure pas même sur la carte grise ou depuis quelques semaines seulement, méfiance: certains malfrats achètent des modèles à fort kilométrage pour fausser leur compteur avant de les revendre. A souligner encore que le bon sens peut, lui aussi, sauver la mise. Une usure excessive de l'habitacle (volant, pédales, sièges, etc.) par rapport au kilométrage du véhicule doit mettre la puce à l'oreille.

*Yves-Noël Grin / Darko Cetojovic*

## ÉCLAIRAGE JURIDIQUE

### Se retourner contre le vendeur

La désillusion est grande lorsqu'on apprend que la voiture d'occasion qu'on a achetée a nettement plus de kilomètres que ce que son compteur indique. Comme il s'agit d'un défaut, il convient de se retourner contre le vendeur. Car, comme le stipule l'art. 197 du Code des obligations (CO), celui-ci est notamment tenu de garantir les qualités promises qui peuvent enlever à la chose sa valeur ou la diminuer dans une notable mesure. Et même s'il les ignorait, il doit répondre de ces défauts.

Les escrocs pensent parfois se prémunir contre les réclamations du client en excluant toute garantie. Mais, là aussi, le CO (art. 199) est très clair: «Toute clause qui supprime ou restreint la garantie est nulle si le vendeur a frauduleusement dissimulé à l'acheteur les défauts de la chose.» Le lésé peut alors prétendre à une remise sur le prix d'achat, s'il entend conserver le véhicule, ou faire annuler la vente.

# Bien choisir le pain de mie

Le pain toast peut être sain. C'est ce que révèle notre analyse de 18 produits vendus en grandes surfaces.

Indispensable pour les petits-déjeuners anglais, croque-monsieur et autres canapés, le pain de mie est pratique et se conserve bien. Mais ses qualités nutritionnelles sont-elles bonnes? Pour le savoir, nous avons analysé la composition de dix-huit articles achetés chez Migros, Coop, Denner, Lidl et Aldi.

## Graisses et sucre en plus

La miche traditionnelle est faite de farine, d'eau, de sel et d'un agent de fermentation (levure et/ou levain). Le pétrissage, la fermentation et la cuisson font le reste. Pour sa part, le pain de mie est encore composé de sucre et matières grasses (huile ou beurre) qui lui confèrent sa texture moelleuse. Selon les marques, il s'agit d'huile de colza ou de tournesol. Seuls la version aux trois céréales de Ölz acheté chez Coop et le Graftschafter *Vollkorn Toast* de Lidl se contentent de la vague appellation «huile végétale». Le doute sur la présence d'huile de palme est donc permis.

La quantité de graisses ajoutées varie entre 2 g et 9 g pour 100 g, selon les produits. Ce qui correspond, pour un toast, à une demi-cuillère à café d'huile ou de beurre. La miche classique – blanche ou complète – contient environ 1 g de graisses, déjà présentes dans les céréales. L'adjonction de sucre dans celui de mie est relativement modeste, puisqu'elle varie entre 2 g et 5 g aux 100 g.

Sur le plan calorique, la différence entre les deux genres est, étonnamment, insignifiante: entre 230 et 280 kcal pour le pain de mie contre 240 kcal environ pour le traditionnel. Il en est de même pour le sel, présent en quantité plus ou moins équivalente.

## Des additifs omniprésents

Le pain de mie préemballé se conserve une dizaine de jours. On pourrait croire que cette longévité est possible grâce à l'adjonction d'un agent conservateur (E262 ou E280), mais ce n'est pas forcément



**Un grille-pain clinquant, c'est sympa mais pas déterminant pour la santé... En revanche, la qualité du pain toast est autrement plus essentielle.**

le cas. L'utilisation de levain ou l'adjonction de vinaigre permet également de prolonger la durée de conservation. Cependant, les dix-huit produits analysés contiennent tous un additif et deux d'entre eux en renferment même plusieurs. Or, tous ne se valent pas. On évitera donc le pain toast Prix & Garantie de Coop, le seul à contenir de l'acide propionique (E280). Cet additif est en effet considéré comme allergisant (asthme) et ne doit donc pas être consommé à fortes doses.

D'un point de vue nutritionnel, on donnera sa préférence à du pain de mie à base de céréales complètes, car sa teneur en fibres a un effet rassasiant et favorise le transit intestinal. L'adjonction de graines oléagineuses (lin, sésame, tournesol, etc.) apporte également des

fibres. C'est pourquoi on choisira des produits qui contiennent au moins 6 g de fibres aux 100 g. La qualité des matières grasses est aussi un critère de choix. On retiendra les préparations qui contiennent de l'huile de colza, plus intéressante que l'huile de tournesol pour son apport en oméga 3.

L'agent de fermentation utilisé fait également la différence. La présence de levain permet ainsi une meilleure absorption des minéraux par l'organisme en neutralisant l'acide phytique présent dans les céréales complètes. De plus, le levain diminue l'index glycémique, ce qui a pour avantage de prolonger la satiété.

## Moins rassasiant

Au final, un seul des articles de notre sélection remplit tous

ces critères. Il s'agit du *Toast complet* de Denner. Les trois suivants sont tous satisfaisants, à un détail près: le Graftschafter *Vollkorn Toast* de Lidl (origine de l'huile pas précisée), le *Pain de mie rustique à l'épeautre bio Natural-plan* de Coop (à base d'huile de tournesol) et le *XLVitality* de Migros (sans levain).

Ce tour d'horizon démontre qu'il est possible de trouver des pains toasts dotés de bonnes qualités nutritionnelles, surtout si on les compare à l'incontournable baguette, par exemple. Néanmoins, on n'oubliera pas que leur texture, excessivement molle, demande peu de mastication. Ils sont de ce fait moins rassasiants qu'une miche classique.

*Doris Favre,*

*diététicienne diplômée.*

## IMPRESSION

## LES TESTS DES AUTRES

**Service abonnements**

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

**Abonnement**

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

**Directrice, rédactrice en chef**

Zeynep Ersan Berdoz

**Rédacteur en chef adjoint**

Yves-Noël Grin

**Rédaction**

Vincent Cherpillod  
 Loïc Delacour  
 Carole Despont  
 Martine Dutruit  
 Chantal Guyon  
 Claire Houriet Rime  
 Sébastien Sautebin  
 Marie Tschumi

**Ont collaboré à ce numéro**

Melina Amstutz  
 Marcello Barone  
 Jeannette Büchel  
 Darko Cetojevic  
 José Crespo  
 Marco Diener  
 Doris Favre  
 Fiami  
 Mirjam Fonti  
 Martin Guhl  
 Christophe Ineabnit  
 Thomas Lattmann  
 Emilie Lehmann  
 Gertrud Rall  
 Andreas Schildknecht  
 Dominique Schütz

**Mise en pages**

Daniel Brochellaz

**Correction**

Christiane Droz

**Permanence juridique**

© 021 310 18 20

Tous les jours  
 de 9 h à 11 h et  
 de 13 h à 15 h  
 Silvia Diaz  
 Kim Vallon  
 Barbara Venditti

**Administration**

Av. de la Rasude 2  
 CP 150, 1001 Lausanne  
 ☎ 021 310 01 36  
 Fax 021 310 01 39  
 www.bonasavoir.ch  
 E-mail: info@bonasavoir.ch

Martine Blöchliger  
 Marie Crottat  
 Sylvie Exquis

**Publicité**

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

**Imprimerie**

Ziegler Druck- und Verlags-AG,  
 8401 Winterthur

**Editeur**

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

**Lectorat**

392 000 (MACH Basic 2013-2)

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

**Brosses à dents**

Cinq des neuf brosses à dents électriques testées par le magazine allemand *Test Achats* sont de bonne qualité. Outre la question de l'efficacité du nettoyage, les experts ont également jugé la maniabilité des différents modèles et leur durabilité. La gagnante du test, celle de la marque Braun, l'*Oral-B Professional Care 1000*, a reçu une très bonne appréciation pour son efficacité. Mais attention: si, globalement, les brosses nettoient rigoureusement, il faut éviter la force afin de ne pas endommager les gencives et la dentition. La meilleure sort, là aussi, du lot puisqu'elle est dotée d'un bouton de contrôle qui s'allume en cas de trop forte pression.



## Le trio de tête:

- **Braun Oral-B Professional Care 1000**, 55 fr. (photo)
- **Braun Oral-B Pulsonic Slim**, 58.55 fr.
- **Philips Sonicare EasyClean**, 70.75 fr.

*Test* (12/13)  
[www.test.de](http://www.test.de)

**Rasoirs électriques**

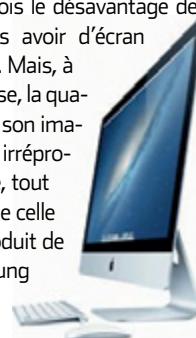
Le mensuel belge *Test-Achats* a choisi un panel d'utilisateurs pour évaluer seize rasoirs électriques (huit à grille oscillante et huit à têtes rotatives) sur la base de différents aspects: la qualité du rasage, l'irritation de la peau, le bruit et les vibrations. En parallèle, un laboratoire a aussi testé leur endurance, leur ergonomie, leur prise en main, leur poids, leur étanchéité, leur facilité de nettoyage, etc. Les volontaires ont apprécié les modèles à tête rotative pour un rasage quotidien et parce qu'ils sont souvent plus silencieux et vibrent moins. Le trio de tête:

- **Philips Senso Touch 3D RQ1250**, 179 fr.
- **Philips Senso Touch 2D RQ1175**, 148 fr.
- **Philips Senso Touch 2D RQ1155**, 127.35 fr.

A l'inverse, ceux à grille sont mieux adaptés pour une barbe de plusieurs jours.

**Ordinateurs**

Tout le monde ne se satisfait pas de tablettes ou de PC portables. Et certains préfèrent les bons vieux ordinateurs de bureau. Aujourd'hui, il faut dire qu'ils sont particulièrement efficaces et bien moins imposants: tout l'équipement est inclus dans l'écran plat et les vilains câbles ont disparu. Le journal allemand *Chip* en a testé dix pour examiner leurs performances, leurs fonctionnalités, la qualité de l'image, le bruit dégagé et l'efficacité énergétique. La victoire revient à l'iMac d'Apple qui a toutefois le désavantage de ne pas avoir d'écran tactile. Mais, à l'inverse, la qualité de son image est irréprochable, tout comme celle du produit de Samsung d'ailleurs.



## Les meilleurs modèles à grille:

- **Braun Series 7 799cc-7 Wet & Dry**, 284.05 fr.
- **Braun Series 5 5030s**, 158 fr.
- **Braun Series 3 340s-4 Wet & Dry**, 116 fr.

*Test-Achats* (12/13)  
[www.test-achats.be](http://www.test-achats.be)

## Le top 3 vendu en Suisse:

- **Apple iMac 27" MD095D/A**, 2169 fr. (photo)
- **Samsung Serie 700A7D-X01CH**, 1999 fr.
- **Acer Aspire 7600U-003**, 1695 fr.

*Chip* (12/13)  
[www\(chip.de](http://www(chip.de)

**Skis pour femmes**

Depuis plusieurs années, la mode est au ski taillé selon la technologie «rocker», un procédé de fabrication qui donne une courbure particulière à la latte. A l'époque, ces skis étaient surtout destinés à la poudreuse, mais, aujourd'hui, ils s'adaptent à n'importe quelles pentes et conviennent à toutes les conditions de neige. Le magazine autrichien *Konsument* a testé onze skis de ce type pour les hommes et dix pour les femmes en les soumettant à des examens pratique et technique. Différents critères ont été pris en compte: la dynamique du ski, sa manipulation, son confort ainsi que sa résistance. Chez les hommes, seul un modèle a été jugé «moyen» et les autres «bon». Chez les femmes, deux obtiennent une très bonne appréciation (l'un d'eux étant le moins cher de toute la sélection), cinq une bonne note et trois un résultat moyen.

## Les trois meilleurs:

- **K2 Superific**, 629 fr.
- **Nordica Belle to Belle**, 779 fr.
- **Salomon Bamboo**, 729 fr.

*Konsument* (11/13)  
[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

## PROCHAINS NUMÉROS

## BON À SAVOIR

N° 2  
 dès le 12 février  
 2014

## TOUT COMPTE FAIT.

N° 1  
 dès le 29 janvier  
 2014

**Crèmes hydratantes pour le visage**

Ces produits, appliqués quotidiennement sur la peau, sont-ils tous efficaces et, surtout, contiennent-ils des substances nocives? Réponse le mois prochain.

**Cires et gels coiffants**

A coup de publicités l'industrie vante leur pouvoir sculptant. Nos experts ont évalué l'impact de ces produits sur la chevelure, la facilité de coiffage et de nettoyage.

**De quel hiver je me chauffe!**

L'hiver est là, difficile de l'ignorer! Aviez-vous prévu de faire le plein de votre citerne et était-ce le bon moment? Et vos radiateurs sont-ils équipés d'une vanne thermostatique?

**Financer une retraite anticipée**

Arrêter de travailler avant 65 ans... Un rêve possible, mais coûteux. Comment faire son budget en tenant compte de tous les éléments, avant, pendant et après avoir franchi le pas.

› *La protection juridique qui ne craint aucun adversaire.*



› Protection juridique privée dès CHF 163.–  
Maintenant online sur [www.dextra.ch](http://www.dextra.ch)



**Dextra – la nouvelle assurance de protection juridique, autonome et indépendante**

- › A votre service pour toute question juridique, déjà avant litige
- › Protection juridique complète et claire, sans variantes ennuyeux
- › La conclusion online la plus rapide et la plus simple: [www.dextra.ch](http://www.dextra.ch)

  
**dextra**  
Protection juridique