

# BON À SAVOIR

Service juridique gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20

## GARANTIES

Des clients dénoncent les prolongations non désirées chez Fust 8

## ACHATS EN LIGNE

Quelles conditions pour renvoyer un article?

21

## LABELS BIO

Les produits meilleur marché sont d'aussi bonne qualité

22

## COLLANTS

Les mailles filent plus vite qu'avant

26

## NOS TESTS DU MOIS

- Lessives couleur
- Farine
- Collants
- Enrouleurs de câble

Uli Nastko / Getty



ENQUÊTE pages 6-7



# Grande distribution

## Même contenu, prix différents



## Retrouvez Bon à Savoir sur tablette!

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

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

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

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

**Principales fonctionnalités**

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

Disponible également sur smartphone.

— Prochain numéro N° 5 | Dès le 4 mai 2022 —

**PÂTES ALIMENTAIRES** Du glyphosate dans plus de la moitié des échantillons

**AUTOCUISEURS À RIZ** Certains mettent votre patience à rude épreuve

— Suivez-nous —



### Bon à Savoir

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

### @mag\_bonasavoir

Nous savons aussi  
gazouiller.

### @mag\_bonasavoir

La vie et  
les coulisses  
du magazine  
en images.

### BAS-Magazine

Votre magazine  
conso se fait  
nomade et vous  
accompagne  
partout.

— Contactez-nous —

### Secrétariat de la rédaction

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

### Service abonnements

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

**6****EN UNE****Stratégie des marques**

Un même produit, vendu sous des emballages et des prix différents

**26****TEST****Collants**

Leur qualité a baissé

**36****CONSEILS JURIDIQUES**

**30 Chronique  
plaintes.ch**

**16****ENQUÊTE****Abonnements TV**

Les téléspectateurs passent à la caisse pour le différé sans pub

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

Difficile de connaître la fraîcheur des salades

**6 Alimentation**

Un même produit, plusieurs emballages et des différences de prix

**8 Prolongation de garantie**

Les clients de Fust sommés de payer à tort

**13 Service client**

Edelweiss, la compagnie suisse qui snobe le français

**16 Abonnements TV**

Payer encore plus pour se passer de la pub

**21 Remboursement**

Retour d'achats en ligne

**25 Migros**

Moins de produits maison en rayons

**29 Voyage non remboursé**

Des conditions d'annulation très restrictives chez Swiss

**30 plaintes.ch**

Conforama améliore son service à la clientèle

**31 En dix questions**

Tout sur la fiche de salaire

**TESTS****10 Lessives couleurs****18 Farine****26 Collants****32 Enrouleurs de câble****COMPARATIFS****15 Prix Ikea****22 Labels bio**

**Impressum****Service abonnements**

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

**Abonnement**

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

**Rédacteur en chef**

Pierre-Yves Muller (pym)  
**Rédactrice en chef adjointe**

Laura Drompt (ld)

**Rédaction**

Alexandre Beuchat (ab)  
Gilles D'Andrès (gda)  
Geneviève Comby (gc)  
Claire Houriet Rime (chr)  
Sandra Porchet (sp)  
Sébastien Sautebin (seb)

**Ont collaboré à ce numéro**

Jonas Arnold  
Lukas Bertschi  
Marco Diener  
Markus Fehlmann  
Mirjam Fonti  
Joël Hoffmann  
Michael Krampf  
Uli Nusko  
Andreas Schildknecht  
Dominique Schütz

**Mise en pages**

Audrey Chevalley  
Lúcia Ribeiro Magalhaes  
Fanny Tinner

**Correction**

Christiane Droz

**Permanence juridique**

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

**Secrétariat de rédaction****et marketing**

Av. de la Rasude 2  
CP 150, 1001 Lausanne  
© 021 310 01 36  
Tous les jours de 8 h à 17 h  
Fax 021 310 01 39  
[www.bonasavoir.ch](http://www.bonasavoir.ch)  
E-mail: [info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch)

Alessia Berjano

Lidia Bandalise

**Publicité**

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

**Imprimerie**

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

**Editeur**

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

**Lectorat**

MACH Basic 2021-2  
375 000

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

**Editorial**

# Le mystère du juste prix



Qui ne connaît pas ce vertige devant le rayonnage d'un supermarché? Des dizaines de références pour un même produit, des linéaires de yaourts ou de jambons préemballés, de chips ou de jus de fruits. Liste de courses à la main, notre choix se joue donc sur le prix, la qualité, la marque, parfois un label.

Mais est-on bien sûrs que ces produits sont si différents les uns des autres? Pas toujours. Comme le révèle notre enquête (*lire page 6*), bon nombre de produits contiennent non seulement les mêmes ingrédients, mais proviennent aussi des mêmes fabricants. C'est, par exemple, le cas du fameux jus de pommes dilué, le Schorle, qui se décline pour toutes les bourses. Dans sa version haut de gamme, il affiche la marque Ramseier, mais on le trouve également sous le nom de Freeway chez Lidl ou dans la ligne bon marché Prix Garantie de Coop. Ce que l'on ignore, c'est que tous les trois sortent d'une seule usine: celle de Ramseier. Les prix? Pratiquement du simple au double. Même constat pour la demi-crème de chez Emmi, vendue sous son propre nom dans diverses enseignes, mais également frappée du logo Qualité & Prix chez Coop.

Si le secret est si bien gardé, c'est que personne, dans cette chaîne de distribution, n'a intérêt à ce que le consommateur réalise que des aliments bon marché proviennent des mêmes lignes de fabrication que les produits de marques. En particulier parce que les marges bénéficiaires sur les grandes marques sont plus élevées.

Pour dissimuler cette réalité, les distributeurs recourent à diverses astuces, comme modifier le nom d'un ingrédient dans la composition (carraghénane au lieu de E407, par exemple) ou inscrire sur l'emballage la marque d'une filiale de l'entreprise-mère, comme le fait Lidl sur ses paquets de bâtonnets aux noisettes en mentionnant BiscQuality plutôt que Kambly.

Dans la même logique, Migros remplace de plus en plus ses fabrications maison par des marques (*lire page 25*). L'Eimalzin se fait plus rare dans les succursales au profit de l'Ovomaltine, plus cher, tout comme les mini tampons Molfina chassés par les o.b., près de trois fois plus coûteux.

Retrouver un même produit à des prix différents, c'est également ce qui nous est arrivé en comparant des aliments bio de qualité similaire dans différents supermarchés. Les écarts de prix atteignent jusqu'à 50% (*lire page 22*).

La leçon à tirer de ce manque de transparence organisé? Une fois encore, c'est à nous, consommateurs, qu'il revient de rester vigilants et de chercher le juste prix de ce que nous achetons.

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

## Quand ma salade a-t-elle été emballée?

Difficile de savoir quand, exactement, les salades vendues dans les rayons des grandes surfaces ont été cueillies. Un relevé effectué par nos confrères de *saldo*, début mars, montre que la date de conditionnement n'est quasiment jamais indiquée. Et ce, aussi bien chez Aldi, Coop, Lidl ou Migros.

Lidl n'imprime la date de conditionnement sur aucun emballage de salade, Aldi sur l'emballage d'une seule variété. Dans les magasins Migros et Coop, la date d'emballage ne figure que sur les salades suisses, à l'exception de celles vendues avec leur pied. Pour les emballages des salades importées, la date est généralement introuvable.

Or, les salades perdent rapidement leurs vitamines après la récolte. Il serait d'autant plus important de faire figurer la date de conditionnement sur les paquets.

Pourquoi les clients n'ont-ils pas le droit de savoir si la marchandise est fraîche? Coop n'a pas répondu à la question. Aldi, Lidl et Migros écrivent qu'un code de traçabilité est imprimé sur l'emballage, qui contient également la date de conditionnement. Chez Lidl, les deux premiers chiffres correspondent à la semaine calendaire, les suivants au jour de la semaine (lundi = 01). Un codage qui ne peut malheureusement être interprété que par les employés et, de ce fait, s'avère inutile pour la clientèle. *mf / ld*



## Rabais biaisé chez Conforama!

Dernièrement, des clients de Conforama ont été surpris au moment de passer à la caisse. Une publicité affichée dans ses succursales suisses proposait un rabais de 50% sur un canapé d'angle en différents coloris. Les vendeurs ont toutefois affirmé à une lectrice de *Bon à Savoir* que l'offre concernait uniquement le bleu marine, en grand sur la photo promotionnelle. Pour acquérir l'un des canapés d'autres coloris (en plus petit sur l'image), il fallait rajouter 200 fr. Problème: selon l'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP), le rabais tel qu'annoncé vaut pour l'ensemble des produits, car aucun ne renvoie à un tarif différent. Contacté, Conforama invoque une erreur d'affichage. Le détaillant promet que sa cliente a obtenu le rabais de 50%, que la publicité a été supprimée et que tous les coloris ont été offerts à moitié prix. *gda*

### RENTE D'UN CONCUBIN SURVIVANT REFUSÉE

En cas de décès dans un couple en concubinage, le survivant n'a droit à rien si le concubinage n'a pas été annoncé par écrit à l'institution de prévoyance de son partenaire avant son décès. Nous le rappelions en février (*lire «Annoncer son concubin sans plus tarder» sur [bonasavoir.ch](#)*). Le Tribunal fédéral le confirme dans un arrêt du 4 mars 2022. Oublier cette formalité a de lourdes conséquences. Même si, dans les faits, la communauté de vie était stable, avec des enfants communs. Une mère de famille s'est battue, jusqu'au bout, pour obtenir malgré tout une rente de la caisse de son compagnon, décédé subitement juste après la naissance de leur deuxième enfant. Sans succès. Selon la Loi sur la prévoyance professionnelle, les caisses sont libres, mais pas obligées, d'offrir cette option dans leur règlement. Et si elle est prévue, cette possibilité ne s'applique pas par défaut: c'est à l'affilié d'annoncer, par écrit, s'il souhaite désigner son partenaire comme bénéficiaire. *sdz*

## Voiture plus chère à la livraison qu'à la commande

Attendre plusieurs mois avant de recevoir la voiture neuve qu'on a commandée, ça arrive. Se voir signifier que la facture a été majorée pour suivre l'évolution du marché, aussi! Rapportée par nos confrères de *K-Tipp*, cette mésaventure vécue par une automobiliste est d'autant plus gênante que le prix avait été arrêté au moment de la signature du contrat de vente. Il arrive que les revendeurs s'octroient cette marge de manœuvre, dans le cas où le prix catalogue aurait changé entre la commande et la livraison. La précision figure souvent en petits caractères dans le contrat. Elle n'est pas légale pour autant. Selon Thomas Probst, professeur de droit des obligations à l'Université de Fribourg, «une clause d'augmentation des prix unilatérale dans les conditions générales de vente que le client a acceptée sans l'avoir lue n'est pas contraignante pour lui, car elle est inhabituelle». Pour parer à cette éventualité: lisez bien le contrat et, si celui-ci contient une clause autorisant le vendeur à modifier le prix, biffez-la et signifiez votre désaccord lors de la signature. *mk / gc*



# Même contenu, prix différents

**GRANDE DISTRIBUTION** Les fabricants de marques connues fournissent aussi les supermarchés qui vendent les produits sous une marque propre. Si le contenu est fréquemment identique, les prix, eux, varient fortement. *Marco Diener / sp*



**E**n magasin, il nous arrive souvent de choisir entre deux paquets, de deux marques différentes, avec des prix distincts. Certains contiennent pourtant des aliments issus de la même ligne de fabrication. Sans étiquetage clair, l'information est difficile à trouver pour les consommateurs, qui ignorent par exemple qu'un même producteur de chips peut empaqueter jusqu'à quatre marques, vendues dans la grande distribution. Les chips nature Chio ou les Snack Day, que l'on trouve chez Lidl, sont fabriquées par Kelly's, en Autriche. Seules différences: les Snack Days contiennent un peu moins de sel... et coûtent deux fois moins cher que celles de marque Chio.

Les chips de Kelly's se retrouvent aussi dans la ligne Prix Garantie de Coop et chez Aldi sous l'appellation Snack Fun. Le nom Kelly's ne figure nulle part, mais

la liste des ingrédients, le tableau des valeurs nutritives et le marquage de la date de production ne laissent aucun doute.

#### EXEMPLES À FOISON

Vous aimez le jus de pomme dilué, une boisson appelée aussi «Schorle»? Elle se décline pour toutes les bourses. Le haut de gamme – de la marque Ramseier –, la marque Lidl Freeway ou encore le bon marché de la gamme Prix Garantie de Coop. Les prix pour 1,5 l.: 1.39 fr. chez Lidl, 1.40 fr. chez Coop et 2.60 fr. pour la marque Ramseier chez Migros et Denner.

Saviez-vous que, en réalité, tous les trois proviennent de la fabrique Ramseier? Tous les trois sont composés de 60% de jus de pomme et de, au maximum, 10% de jus de poire. La différence se joue au niveau du prix, même si Ramseier souligne que «le Schorle

Ramseier se distingue par un goût unique, qui se différencie des produits de marques propres».

Et on compte bien d'autres exemples (*voir tableau*). La marque Roland produit aussi des petits bretzels d'apéritif pour Migros, qui les vend sous la dénomination «Party». Prix de l'original: 2.50 fr. les 100 g contre 1.90 fr. pour la marque Migros.

Et pour acheter de la demi-crème, mieux vaut se rendre chez Lidl. Le berlingot de 250 ml coûte 1.29 fr. Chez Coop, la crème «Qualité & Prix» est vendue 1.35 fr. et celle d'Emmi 1.95 fr. chez Volg. Mais, vous l'aurez deviné, la crème provient dans les trois cas de chez Emmi.

Les distributeurs ne crient pas sur les toits que les marques propres renferment parfois les mêmes produits que les noms les plus connus. En effet, les marges sur les marques sont bien plus élevées que celles sur les gammes à

bas prix, explique Stefan Duphorn, spécialiste des produits «no name» et fondateur du site allemand [wer-zu-wem.de](http://wer-zu-wem.de), qui recense les informations et les liens de plus de 100 000 entreprises allemandes.

#### INFORMATION CACHÉE POUR RAISON DE CONCURRENCE

Pas étonnant, donc, de constater que les fabricants ne sont souvent pas mentionnés sur les emballages des produits génériques. Denner ne dévoile jamais cette information «pour des raisons de concurrence».

Migros fait preuve de plus de transparence pour ses marques haut de gamme, comme Candida, que pour les articles M-Classic ou M-Budget. Dans la plupart des cas, Coop ne fait pas figurer le fabricant sur ses produits des gammes bon marché. Aldi et Lidl, quant à eux, n'indiquent les fabricants que sur une partie des produits et



..... Zoom .....

## Comment savoir d'où proviennent les produits?

Les denrées d'origine animales peuvent être tracées grâce à leur numéro d'autorisation. Il suffit d'entrer le code dans Google. Par exemple: «CH2434» sur une brique de lait Prix Garantie de Coop révèle qu'elle a été produite par son concurrent Migros, plus précisément l'entreprise laitière Elsa (lire aussi «Migros fabrique des yoghourts pour Coop» sur [bonasavoir.ch](#)).

Des imprimés identiques indiquant la date de production et le numéro de lot sont un indice que les produits proviennent du même endroit.

Uli Nüsle

certaines informations visent à brouiller les pistes.

Par exemple, le fabricant de crème à café Mopro à Lucerne n'est autre qu'une filiale de Emmi. Ou encore BiscQuality de Zoug, fabricant des bâtonnets aux noisettes de Lidl, est une entreprise qui appartient à Kambly.

Une autre méthode consiste à utiliser des termes différents dans la liste des ingrédients. Ainsi, Emmi parle parfois de l'épaisissant carraghénane, parfois de E407. Hilcona utilise parfois de l'acide citrique, parfois du E330. Eptinger imprime les taux de minéraux de son eau dans des ordres différents.

Les recettes peuvent présenter de minimes différences. Chocolat Villars produit pour Lidl des chocolats fourrés à l'alcool, sous le nom de marque Deluxe. Les friandises contiennent plus d'alcool, mais sont un tiers moins cher.

## ..... Produits de marques vendus sous une marque propre .....

PRODUITS ORIGINAUX	FABRICANT	QUANTITÉ	PRIX	MARQUE PROPRE	PRIX
Bretzeli, Roland	Roland, Morat FR	100 g	2.50 fr. <sup>1</sup>	• Migros, Party	1.90 fr.
Petits pois en boîte, Coop, Qualité & Prix	Hilcona, Schaan FL (Coop)	260 g	1.50 fr.	• Migros, M-Classique • Volg	1.50 fr. 1.60 fr.
Demi-crème, Emmi	Emmi, Ostermundigen BE	250 ml	1.95 fr. <sup>2</sup>	• Coop, Qualité & Prix • Lidl, Milbona	1.35 fr. 1.29 fr.
Chocolat au lait, Migros, M-Budget	Frey, Buchs AG (Migros)	100 g	0.50 fr.	• Volg, Familienpreis	0.62 fr.
Eau minérale, Cristallo	Eptinger, Lostorf SO	1,5 l	0.82 fr. <sup>3</sup>	• Aldi, Cristallo • Denner, Cristallo • Volg, Cristallo	0.49 fr. 0.55 fr. 0.90 fr.
Prussiens, Midor	Midor, Meilen ZH (Migros)	360 g	2.90 fr.	• Denner	2.80 fr.
Ravioli, Coop, Prix-Garantie	Hilcona, Schaan FL (Coop)	360 g	1.80 fr.	• Aldi, Primana • Volg	1.78 fr. 3.40 fr.
Boisson chocolatée, Comella	Emmi, Ostermundigen BE	250 ml	1.47 fr. <sup>1,6</sup>	• Denner, Choco-Drink • Volg, Choco-Drink	0.45 fr. 0.80 fr.
Schorle, Ramseier	Ramseier, Sursee LU	1,5 l	2.60 fr. <sup>4</sup>	• Coop, Prix Garantie • Lidl, Freeway	1.40 fr. 1.39 fr.
Chips nature, Chio	Kelly's, Vienne, Autriche	280 g	4.99 fr. <sup>5</sup>	• Coop, Prix Garantie • Lidl, Snack Day • Aldi, Snack Fun	2.60 fr. 2.59 fr. 2.59 fr.

<sup>1</sup> chez Coop; <sup>2</sup> chez Volg; <sup>3</sup> dans le shop Eptinger; <sup>4</sup> chez Migros <sup>5</sup> chez Lidl <sup>6</sup> prix calculé en fonction de la quantité

# Fust: et ça ponctionne

**GARANTIE** De nombreux clients de Fust sont sommés de payer des prolongations de garantie pour lesquelles ils n'ont pas signé au moment de l'achat, voire des rappels avec frais. Le détaillant peine à expliquer les raisons de ces désagréments trop fréquents. *Gilles D'Andrès*

**L**e problème remonte au moins à 2016. Et semble avoir pris de l'ampleur au cours des derniers mois. Depuis l'été 2021, *Bon à Savoir* a pu examiner une quinzaine de cas litigieux, documents à l'appui. Tous ces clients de Fust ont été sommés de payer une prolongation de garantie de 90 fr. ou de 120 fr. pour une marchandise acquise deux ans plus tôt. Tous assurent n'avoir jamais signé, au moment de l'achat, pour une extension payante à l'échéance de la couverture gratuite.

Certains clients nous ont d'ailleurs fourni leur copie du contrat

d'achat, soigneusement conservée. Pas de doute: la rubrique dévolue à la signature pour une prolongation de garantie est vide. Ce qui n'a pas empêché Fust de leur faire parvenir une facture et, pour nombre d'entre eux, des rappels majorés de 10 fr.

#### UNE CONFIRMATION SUSPECTE

Attention, il ne s'agit pas là de simples offres d'extension maladroitement formulées. Le ton des courriers ne trompe pas: les factures sont envoyées sans lettre d'accompagnement, avec numéros de contrat, échéances de paiement et prix. Le montant dû est

justifié par le fait d'avoir «souscrit une prolongation de garantie» lors de l'achat de l'appareil, même si les clients peuvent prouver le contraire. En outre, les rappels sont signalés comme tels.

Les consommateurs ont bien sûr essayé d'alerter Fust et ne comptent plus les coups de fil inutiles ou les lettres restées sans réponse (*lire encadré*). Plusieurs ont tout de même vu leurs demandes électroniques aboutir. Un mail confirme alors la résiliation, ce qui paraît néanmoins suspect... «En principe, quand on souscrit une extension, on est lié par un contrat de plusieurs années dont on ne

peut pas se défaire aussi facilement», s'étonne un lecteur de *Bon à Savoir*. Fâchés, d'autres clients n'hésitent pas à se plaindre de pratiques déloyales, de «harcèlement» ou d'«intimidation».

#### VENTE FORCÉE?

Qu'en dit le principal intéressé, à qui nous avons résumé l'ensemble de ces cas qui s'apparentent à de la vente forcée? Fust ne commente pas ces accusations. L'envoi d'une facture de prolongation de garantie à un client qui n'avait rien signé au moment de l'achat est le fruit d'une «erreur suite à une manipulation manuelle dans le système».

## Publicité

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

The advertisement shows a modern bedroom setup with a blue upholstered bed, white pillows, and a blue and white striped blanket. The room has a minimalist aesthetic with a blue rug and a tall floor lamp.

**superba®**  
Pour une bonne journée

## Grande action de printemps

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

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



Promotion valable jusqu'au 30 avril 2022 chez des revendeurs sélectionnés.

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





\* Mit Nachbesserungsrecht / avec droit de réfection / con diritto di riparazione

<b>Kauf / Achat / Acquisto</b>		Der Unterzeichner KAUFT zu den AGBs und bezeugt, nicht bevormundet zu sein. Le soussigné effectue son achat aux CGV stipulées et confirme ne pas être sous tutelle. Il sottoscrive ACQUISTA alle CGV riportate e conferma di non essere sotto tutela.	
		<input type="checkbox"/> AGBs gelesen und verstanden <input type="checkbox"/> CGV lu et compris <input type="checkbox"/> CGV letto e capita	
<b>Garantieverlängerung</b> <b>Prolongation de la garantie</b> <b>Prolungazione della garanzia</b>		Der Unterzeichner schließt eine Garantieverlängerung gemäss AGBs ab. Le soussigné conclut une prolongation de garantie aux conditions mentionnées au verso. Il sottoscrive una prolungazione della garanzia alle condizioni riportate a tergo.	
		<input checked="" type="checkbox"/> Sofortantrag <input type="checkbox"/> Prélèvement immédiat <input type="checkbox"/> Incasso immediato	
		<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
		<input type="checkbox"/> Bar <input checked="" type="checkbox"/> Automat <input type="checkbox"/> Importato	
		<input type="checkbox"/> Kredit <input checked="" type="checkbox"/> A credito	
<b>Lieferung / Livraison</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Lieferung <input type="checkbox"/> Livraison <input type="checkbox"/> Consegna	
		<input type="checkbox"/> Normal <input checked="" type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Normale	
		<input checked="" type="checkbox"/> Express <input type="checkbox"/> Express <input type="checkbox"/> Espresso	
		<input checked="" type="checkbox"/> Anschluss <input type="checkbox"/> Raccordamento <input type="checkbox"/> Accoppiamento	
		<input type="checkbox"/> Einbau <input type="checkbox"/> Installazione <small>Bemerkungen / Voci</small>	
		<small>Datum:</small>	

Autrement dit, le personnel de vente s'est trompé des mois ou des années plus tôt, en entrant les données à partir du contrat papier.

Difficile néanmoins de croire à telle quantité d'erreurs humaines mises bout à bout... Les prolongations de garantie d'autres entreprises donnent rarement lieu à pareilles réclamations. A titre d'exemple, en janvier, un lecteur s'est plaint d'une facture et de rappels indus concernant l'extension d'un concurrent, Miele. Un incident informatique aurait généré un contrat à double et deux factures. Mais rien de comparable avec une erreur qui se répète sans cesse depuis des années.

Et les justifications de Fust varient au gré des plaintes. Au téléphone, des employés ont souvent évoqué des soucis informatiques ou demandé aux clients mécontents de considérer ces factures et ces rappels comme des offres publicitaires. Parfois, on leur a fait comprendre qu'ils devaient ne plus trop se souvenir de ce qu'ils avaient signé à l'époque...

#### DÉDOMMAGEMENT FANTÔME

Fust laisse entendre que la fin des problèmes de prolongations de garantie est proche: «Notre conseiller de vente saisit désormais le contrat directement dans le système via une tablette en présence du client.» Celui-ci reçoit une confirmation du contrat par e-mail et une autre, de la prolongation de garantie, par poste.

L'entreprise assure aussi s'être excusée auprès des clients

concernés et leur avoir fait parvenir un dédommagement, sans en préciser la nature. On comprend vite pourquoi. *Bon à Savoir* a rappelé deux acheteuses qui avaient signifié leur mécontentement à Fust et fait suivre le cas à notre Service juridique: elles n'ont reçu ni excuses, ni dédommagement quel qu'il soit. La première s'indigne face à «un tel mépris des clients» et détaille le cas d'une personne âgée de son entourage qui, effrayée par un rappel de Fust avec frais, a fini par payer. Pour tout geste commercial, la seconde recevait, après ses réclamations, une facture de prolongation de garantie indue concernant un autre appareil. Elle aussi redoute que quantité de personnes plus

impressionnables tombent dans le piège.

Devant l'ampleur des témoignages, nous avons insisté auprès de Fust pour obtenir des explications claires. L'entreprise dit s'être trompée sur l'existence d'un dédommagement mais n'en démontre pas quant aux excuses, qui auraient été adressées par courrier aux clients lésés. Elle se cantonne à l'explication des erreurs de saisie et pointe le manque de mémoire de certains clients.

Aux consommateurs qui déclinent de se fournir chez Fust, *Bon à Savoir* ne peut que conseiller de faire preuve de la plus grande vigilance. Et de contester toute facture semblant contraire au contrat original.

**CONTRATS** Sur la copie des clients qui nous ont contactés, aucune signature pour une extension à la case prévue...

===== Zoom =====

#### Service clients et livraisons critiqués

Il n'y a pas que les prolongations de garantie qui énervent les clients de Fust. Sur la quinzaine de cas examinés par *Bon à Savoir*, un tiers des plaignants font aussi état de problèmes de livraisons. Au téléphone, une lectrice explique avoir dû patienter six semaines au lieu des deux prévues avant de recevoir sa commande. Une autre assure ne jamais avoir reçu, malgré ses appels et courriers répétés, les pièces de fixation pour la plaque de cuisson commandée. L'entreprise s'est ensuite trompée deux fois de matériel, puis n'a plus rien répondu. Autre cas encore: après un premier contact en magasin, des factures, rappels et menaces de poursuites pour un ordinateur jamais commandé ni livré.

Sur notre site [plaintes.ch](#), les réclamations de ce genre sont récurrentes depuis des années. En plus des cas de prolongations de garantie indues, les plaignants critiquent le secrétariat et le Service clientèle de Fust. Plusieurs consommateurs se plaignent d'avoir été malmenés ou refoulés au téléphone. Beaucoup n'ont jamais reçu de réponses à leurs lettres.

#### Conseils

### Eviter le piège d'une prolongation de garantie inutile

- A l'achat d'un appareil chez Fust, examinez bien le contrat en entier et à quoi renvoient exactement les différents champs où vous apposez votre signature.
- Si cela ne vous est pas proposé par le vendeur, insistez pour recevoir une copie du contrat d'achat et de la prolongation de garantie, si possible par mail. Conservez-les soigneusement.
- Si, après l'achat, vous recevez un courrier ou un mail qui confirme la conclusion d'une prolongation de garantie, alors que vous n'avez rien signé de tel, contactez Fust et exigez-en l'annulation immédiate par écrit.
- Si vous recevez une facture pour une prolongation de garantie que vous n'avez pas contractée, préférez communiquer par écrit plutôt que par téléphone. Fust dispose sur son site d'un formulaire de contact expressément dédié à la résiliation de ces extensions. Indiquez dans le message qu'il y a erreur et que vous exigez correction. Si vous disposez d'une copie du contrat, joignez-la. Demandez à recevoir confirmation que tout est réglé.
- Fust affirme accorder un dédommagement aux clients concernés. Réclamez-en un! Et demandez à être remboursé si vous avez déjà cédé à une facture indue. Fust a la trace de ces opérations dans son système et sur ses comptes.

# Ménager ses textiles colorés et

**LESSIVE LIQUIDE** Parmi les douze produits pour linge de couleur testés, deux préservent l'éclat des étoffes et éliminent efficacement les taches. Aucun, en revanche, ne protège totalement contre le transfert de couleurs. *Lukas Bertschi / gc*

**L**es couleurs restent éclatantes plus longtemps quand les vêtements sont lavés avec le *Color Gel* de Denner. Vainqueur de notre test qui a mis à l'épreuve douze lessives liquides fréquemment vendues, ce produit ménage non seulement les couleurs, il fait également partie des meilleurs quand il s'agit d'éliminer les salissures. Il s'est montré particulièrement efficace contre les taches d'herbe, de vinaigrette et de moutarde. Son point faible: il n'évite pas le transfert de couleurs entre des tissus passés ensemble à la machine. Sur ce critère-là, il ne récolte qu'un score moyen.

Pour éviter que les vêtements n'absorbent la couleur d'autres textiles qui auraient déteints durant le cycle de lavage, les lessives contiennent des additifs. Le risque est particulièrement marqué en présence de linge foncé et de vêtements aux coloris intenses. Notre test montre que aucune lessive ne protège complètement contre le transfert de couleurs. Si l'on veut jouer la carte de la sécurité, il est donc conseillé de laver séparément les vêtements neufs colorés, la première fois.

*Lire la suite en page 13 ➤*



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

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

## 12 lessives pour linge de couleur



MARQUE	DENNER	PERSIL	M-BUDGET	COOP QUALITÉ & PRIX	TANDIL
Désignation	Lessive Color Gel Excellence	Color Kraft-Gel Excellence	Lessive de couleurs	Maxil Color	Pink Orchid Premium
Acheté chez	Denner	Coop	Migros	Coop	Aldi
Prix payé	4.95 fr.	14.95 fr.	3.95 fr.	9.95 fr.	4.69 fr.
Quantité	1,5 l.	1,25 l.	2 l.	1,75 l.	2,2 l.
Prix par litre	3.30 fr.	11.96 fr.	1.98 fr.	5.69 fr.	2.13 fr.
<b>1. Préservation des couleurs</b>	<b>50 %<sup>1</sup></b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>	<b>5.5</b>
<b>2. Elimination des taches</b>	<b>40 %<sup>1</sup></b>	<b>6</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4</b>
<b>3. Transfert de couleurs</b>	<b>10 %<sup>1</sup></b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>5</b>
<b>Note finale</b>	<b>100 %</b>	<b>5.6</b>	<b>5.4</b>	<b>5.1</b>	<b>4.9</b>
Appréciation	Très bon	Bon	Bon	Bon	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix.

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

<sup>2</sup> La note finale ne peut pas être supérieure à la note du critère de préservation des couleurs si celle-ci est juste

# Et son porte-monnaie



*En détail*

## Les critères du test

Le Laboratoire Weber & Leucht, de Fulda (D), a testé douze lessives liquides, en respectant les doses indiquées par les fabricants, selon les critères suivants:

### 1. Préservation des couleurs

Dans quelle mesure les produits protègent-ils les textiles contre la décoloration? C'est ce que les experts ont examiné pour 14 couleurs différentes. Ils ont évalué le changement de couleur après 20 lavages à l'aide d'un colorimètre.

### 2. Elimination des taches

Le laboratoire a testé la capacité des lessives à éliminer les taches sur des taies d'oreiller et sur des serviettes en tissu éponge. Au total, les experts ont examiné et mesuré séparément onze sortes de salissures différentes: des taches de sang, de

chocolat, de vinaigrette, de moutarde, de vin rouge et d'herbe.

### 3. Transfert de couleurs

La couleur des vêtements se transmet-elle à d'autres textiles lors du lavage en machine? Les experts l'ont vérifié sur des tissus en coton ou en polyamide.

### 4. Teinte grise

Les zones blanches des vêtements restent-elles immaculées? C'est important, par exemple, pour les T-shirts à rayures. Fait réjouissant: après 20 cycles de lavage, aucune lessive n'a présenté de zones grises ou ternes.

### 5. Formation de peluches

Le laboratoire a examiné si des peluches se formaient sur les vêtements après 20 lavages. Tous les produits ont obtenu des résultats à peu près équivalents.



MIGROS PLUS OECO POWER	COOP PRIX GARANTIE	TOTAL	COOP OECOPLAN	MAXITRAT	PROPRE SUISSE	ARIEL
Produit de lessive couleur Savon	Lessive couleurs Color	Color	Persil Eco Color Gel	Color Liquid Detergent	Lessive couleurs	Color+
Migros 13.50 fr. 1,5 l. 9 fr.	Coop 6.25 fr. 2 l. 3.13 fr.	Migros 16.90 fr. 2 l. 8.45 fr.	Coop 14.95 fr. 1,25 l. 11.96 fr.	Lidl 4.29 fr. 2,2 l. 1.95 fr.	Landi 6.90 fr. 3 l. 2.30 fr.	Lidl 13.49 fr. 1,375 l. 9.81 fr.
5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4
4	4.5	6	5	4	4	5.5
4.5	5.5	4	4	4.5	4.5	4.5
4.6	4.5 <sup>2</sup>	4.5 <sup>2</sup>	4.5 <sup>2</sup>	4.3	4.3	4 <sup>2</sup>
Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant

(satisfaisante).

# Comment Ného est devenue l'agence immobilière numéro un en Suisse

**IMMOBILIER** Les pratiques dans le secteur de l'immobilier étant en constante évolution, les vendeurs disposent de nombreuses options quant à la manière de vendre leur bien. Outre le modèle traditionnel, les agences immobilières à forfait fixe s'implantent dans toute la Suisse. Grâce à elles, les clients peuvent vendre leur bien à un prix fixe et transparent connu à l'avance et qui comprend, selon le prestataire, un ensemble de services adaptés aux besoins du client.

## De pionnier à leader du marché

L'un des pionniers parmi les courtiers à prix fixe en Suisse est l'agence immobilière Ného. Active sur le marché depuis 2017, elle a reçu beaucoup d'attention positive, d'abord au sein du secteur en recevant les Real Estate Awards en 2018, mais entre-temps aussi et surtout auprès de ses clients. Le prix fixe et équitable de CHF 9'500.- est rendu possible grâce à l'intégration du numérique dans le processus de vente, aidant à la fois l'agent sur le terrain et le vendeur. Parallèlement, le contact entre l'agent immobilier et le client reste au cœur des services de Ného, de l'évaluation à la signature chez le notaire, en passant par le conseil durant tout le processus.

Cette complémentarité a permis à Ného de devenir le numéro un du courtage immobilier en Suisse avec une moyenne de plus de 90 ventes réussies par mois.

## Un modèle innovant

Traditionnellement, la vente de biens est associée aux agences situées en centre-ville, aux vitrines, aux biens de prestige et à une certaine dose de mystère quant à la manière dont la magie de la vente d'une maison s'opère. En comparaison, l'approche de Ného est radicalement différente, notamment en matière de transparence et de prix. Ného ne mise en aucun cas sur le prestige, mais sur un haut niveau de qualité et une bonne réputation grâce à des ventes bien menées. L'idée sur laquelle l'agence a été fondée était de supprimer les coûts inutiles tout en offrant un service de qualité. Il ne s'agissait pas de gagner de l'argent rapidement via dénormes commissions, mais de créer une entreprise solide qui offre un service équitable. Ného bouleverse le secteur en informant le vendeur de manière transparente au jour le jour. L'agence fournit notamment un rapport d'évaluation complet contenant des données et des informations précises sur la propriété et le marché, propose un forfait fixe connu à l'avance et transmet toutes les informations sur les acheteurs potentiels en temps réel via sa propre plateforme.



## Une success story suisse

L'agence immobilière à forfait fixe est une alternative pour les propriétaires qui souhaitent proposer leur bien à la vente sans commission et sans se passer de l'expertise d'un agent professionnel. En Suisse, c'est un groupe d'entrepreneurs qui a mis en œuvre l'idée d'un système de courtage immobilier à prix fixe et a ainsi créé Ného. Eric Corradin, cofondateur et PDG, en est convaincu : *"Si nous avons pu connaître un tel succès, c'est parce que nous avons été honnêtes : un prix juste pour un service de qualité. En Suisse, l'équité et la qualité sont les clés du succès."* Et la satisfaction des vendeurs le confirme. En moyenne, Ného est notée 4,7/5 sur plus de 500 avis sur Trustpilot, ce qui en fait l'agence immobilière la mieux notée de Suisse.

**neho**

Rue du Grand-Pré 2A  
1007 Lausanne  
[hello@neho.ch](mailto:hello@neho.ch)

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



FR 026 588 08 00



GE 022 518 82 82



NE 032 580 04 00



VS 027 588 09 90



VD 021 588 14 14



→ Suite de la page 10

## UN BON PRODUIT POUR 2 FRANCS LE LITRE

Vendue 3.30 fr. par litre, la meilleure lessive du test est nettement moins chère que la Persil *Color Kraft Gel Excellence*, qui la talonne en deuxième position, mais coûte environ 12 fr. par litre. Cette dernière ne ménage pas aussi bien l'éclat des tissus, mais s'avère un peu plus efficace contre le transfert de couleurs. En ce qui concerne l'élimination des taches, elle décroche la note maximale, comme le vainqueur du test. Elle se distingue tout particulièrement contre les taches de sang et de vin rouge.

Si vous lavez rarement des vêtements très sales, il est possible d'obtenir un bon produit pour à peine 2 fr. par litre: la lessive M-Budget *Color* de Migros élimine moins bien les taches que le vainqueur du test, en particulier le sang et la sauce à salade, mais elle ménage tout aussi bien les couleurs. Même constat pour la lessive *Tandil* de Aldi, également bon mar-

ché, puisqu'elle ne coûte que 2.13 fr. le litre.

## ILS PRÉSERVENT LES COULEURS ET L'ENVIRONNEMENT

Fait réjouissant: le Migros Plus Oeco Power, une lessive écologique, s'est également distingué par sa capacité à préserver les couleurs. En revanche, il est moins efficace face à des vêtements très sales, tout comme le produit M-Budget. Deuxième lessive écologique du test, le Persil *Eco Color Gelde Coop Oecoplan*, est, à l'inverse, plus efficace pour éliminer les taches. Il n'a toutefois pas aussi bien protégé les couleurs.

Quant à la lessive *Color+* d'Ariel, pourtant l'une des marques les plus connues, elle arrive en toute fin de classement. Efficace contre les taches, elle a obtenu la plus mauvaise note du test pour ce qui est de la préservation des couleurs.

Contactée, Migros répond que ses produits ont obtenu de meilleurs résultats lors de tests internes que lors du nôtre en ce qui concerne le transfert et la conservation des couleurs.

## Conseils

### Pour que les couleurs durent

- Laver les vêtements le moins possible. Pour les textiles en fibres naturelles, il suffit souvent de les aérer.
- Les couleurs s'estompent généralement plus rapidement quand les températures de lavage sont élevées. Les textiles peu sales peuvent être lavés sans problème à 30 degrés. Ce qui, d'ailleurs, est plus écologique et meilleur marché.
- Retourner les vêtements avant le lavage pour ménager l'éclat des couleurs. Si le linge séche au soleil, il faut le laisser retourné, car les pigments de couleur des textiles sont sensibles aux rayons UV.
- Si possible, ne pas faire sécher le linge dans le sèche-linge. Celui-ci abîme les couleurs, car la chaleur met les fibres à rude épreuve.

# Edelweiss/Swiss: pour le français, appuyez sur... «Raccrocher»

**AVIATION** Les compagnies Swiss et Edelweiss vous font voyager dans le monde entier, mais leurs services à la clientèle ne sont de loin pas polyglottes. C'est ce qu'ont découvert deux lectrices à leurs dépens. *Markus Fehlmann / sp*

**D**e retour d'un voyage en Egypte, en décembre dernier, Martine Husson, une Vaudoise installée dans le canton de Zurich, constate que sa valise est endommagée. Elle annonce le dégât à la compagnie Edelweiss, via le formulaire de contact du site internet.

Un mois passe, la septuagénaire recontacte Edelweiss par e-mail en français afin de savoir où en est sa demande. Pour toute réponse, la compagnie l'informe que les langues de communication sont l'allemand et l'anglais et la prie de traduire sa requête. Notre lectrice s'exécute et on l'informe que son annonce avait été transmise huit jours après son retour, donc un jour trop tard pour être prise en compte.

Contactée, la compagnie – filiale du groupe Lufthansa – justifie ce service limité à l'allemand et à l'anglais par le fait qu'elle ne propose que des vols au départ de Zurich. Consolation pour notre lectrice: après l'intervention de *Bon à Savoir*, elle s'est vu rembourser près de cent francs pour son bagage.

Mais même l'allemand ne garantit pas de se faire comprendre auprès des compagnies helvétiques, comme le montre l'expérience d'une lectrice zurichoise qui a appelé la hotline de Swiss en soirée. L'employée au bout du fil ne parlait qu'anglais. «Elle m'a expliqué que, à cette heure-ci, il n'y avait pratiquement plus de collaborateurs germanophones.»

## BÉNÉFICIAIRES D'AIDES PUBLIQUES

Le Service clientèle de Swiss est assuré par la société mère Lufthansa. Celle-ci possède plusieurs centres dans le monde, dont un au Canada. «Là travaillent exclusivement des collaborateurs germanophones pour notre clientèle de langue allemande», écrit le Service média. Selon lui, notre lectrice aurait été «dirigée au mauvais endroit».

Ces services au rabais sont d'autant plus dérangeants que Swiss et Edelweiss ont obtenu des aides publiques pour surmonter les problèmes de liquidités en lien avec la crise sanitaire. Des crédits bancaires à hauteur de 1,3 milliard de francs ont été cautionnés par la Confédération, autrement dit par les contribuables – aussi bien ceux de langue allemande, que ceux de langue française et italienne.



# Des problèmes avec votre chauffage au sol?

## Une analyse vous apporte de la clarté.



Le HAT-System est utilisé depuis 1999.

### Réserver une analyse préventive

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

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

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

Bon à Savoir, 2022



Veuillez renvoyer le talon ou appeler.

Naef GROUP

Route de l'Industrie 15, 1860 Aigle

Tél.: +41 24 466 15 90

Adresse e-mail: [info@naef-group.com](mailto:info@naef-group.com)  
[www.chauffageausol.ch](http://www.chauffageausol.ch)

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

### Les conduites de chauffage au sol se fragilisent

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

### Des sols froids. Que faire?

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



Conduite de chauffage au sol fragilisée et encrassée.

### De la clarté grâce à l'analyse

Il est impératif d'analyser l'ensemble des composants et d'évaluer les résultats sur

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

### Couche protectrice contre le vieillissement

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

### Assainir au lieu de rincer

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

### 10 ans de garantie avec la version originale

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



Assainissement des conduites par l'intérieur

Leader en Suisse depuis 1985 avec l'original



**COMPARATIF** Les canapés Stockholm (gauche) et Landskrona sont nettement plus chers en Suisse qu'en France et en Allemagne.

# Chez Ikea aussi, la Suisse est un îlot de cherté

**MEUBLES** L'enseigne suédoise a augmenté ses prix de manière nettement plus marquée en Suisse que chez nos voisins. C'est ce que révèle notre comparatif portant sur une centaine d'articles. *Mirjam Fonti / Sandra Porchet*

«D

alfred», c'est le petit nom d'un tabouret de bar vendu chez Ikea. A la fin de 2021, cet article coûtait 49.95 fr. Depuis février, les clients doivent débourser 99.95 fr., soit le double.

En décembre dernier, Ingka Group, la holding détenant la majeure partie des magasins Ikea, dont ceux d'Europe de l'Ouest, avait annoncé qu'elle allait augmenter les prix. Dans son communiqué, il était question d'une hausse globale moyenne de 9%. Une décision que le groupe justifiait par des difficultés d'approvisionnement ainsi que par des coûts de transport des matières premières plus élevés.

Mais un comparatif des prix de 100 produits choisis au hasard à travers toute la gamme du géant du meuble suédois montre que la facture, comme souvent, est nettement plus salée pour les Suisses que pour nos voisins européens. Se-

lon notre relevé, Ikea Suisse a augmenté ses prix de 22% en moyenne. Quatre articles sur cinq sont plus chers que l'an dernier. Les augmentations font particulièrement mal pour les gros achats. Le canapé Stockholm, par exemple, coûte désormais 2399 fr., soit 200 fr. de plus qu'avant.

En comparaison, la majoration a été moindre en Allemagne. Sur 86 des 100 articles de notre comparatif, elle atteint, en moyenne, 9,6%. Ce qui correspond à l'ordre de grandeur

annoncé par Ikea. Nous n'avons pas pu retrouver suffisamment de prix de 2021, en France, pour calculer une moyenne représentative.

## 35% PLUS CHER QU'EN ALLEMAGNE

Cette hausse de prix différenciée renforce un peu plus le statut d'îlot de cherté de la Suisse. Le tabouret «Dalfred», par exemple, ne coûte que 51.50 fr. en France et même 41.20 fr. en Allemagne, bien moins, donc, que dans les filiales helvétiques. En moyenne, les clients des magasins Ikea suisses paient 35% de plus qu'en Allemagne et 19% de plus qu'en France.

Contacté par Bon à Savoir, Ikea explique que chaque pays négocie individuellement les prix d'achat et les quantités. Les grands marchés bénéficient donc de prix d'achat plus bas. Par ailleurs, justifie encore Ikea, les coûts de logistique et les salaires sont plus élevés en Suisse.

TABOURET DALFRED	PRIX 2021	PRIX 2022
Suisse	49.95 fr.	<b>99.95 fr.</b>
Allemagne	41.20 fr.	<b>41.20 fr.</b>
France	41.20 fr.	51.50 fr.

Comparatif des prix

PRODUITS IKEA	PRIX 2021 SUISSE	PRIX 2022 SUISSE	PRIX 2022 ALLEMAGNE <sup>1</sup>	DIFFÉRENCE SUISSE/ALLEMAGNE	PRIX 2022 FRANCE <sup>1</sup>	DIFFÉRENCE SUISSE/FRANCE
Canapé 3 places Stockholm	2199 fr.	2399 fr.	1955.95 fr.	<b>443.05 fr.</b>	1749.95 fr.	<b>649 fr.</b>
Canapé 3 places Landskrona	999 fr.	1199 fr.	822.95 fr.	<b>376.05 fr.</b>	822.95 fr.	<b>376.05 fr.</b>
Cadre de lit+tête Nordli	549 fr.	639 fr.	441.85 fr.	<b>197.15 fr.</b>	565.45 fr.	<b>73.55 fr.</b>
Combinaison armoire Pax	329 fr.	398 fr.	284.3 fr.	<b>113.70 fr.</b>	302.80 fr.	<b>95.20 fr.</b>
Fauteuil Vedbo	249 fr.	279 fr.	246.15 fr.	<b>32.85 fr.</b>	235.90 fr.	<b>43.10 fr.</b>
Bureau Trotten	179 fr.	219 fr.	103 fr.	<b>116 fr.</b>	143.15 fr.	<b>75.85 fr.</b>
Tabouret de bar Dalfred	49.95 fr.	99.95 fr.	41.20 fr.	<b>58.75 fr.</b>	51.50 fr.	<b>48.45 fr.</b>
Miroir Nissedal	39.95 fr.	59.95 fr.	36.05 fr.	<b>23.90 fr.</b>	36.05 fr.	<b>23.90 fr.</b>
Tabouret Oddvar	14.95 fr.	39.95 fr.	20.60 fr.	<b>19.35 fr.</b>	13.40 fr.	<b>26.55 fr.</b>
Billot Aptitlig	19.95 fr.	24.95 fr.	13.40 fr.	<b>11.55 fr.</b>	20.60 fr.	<b>4.35 fr.</b>

# MA SANTÉ

VOTRE SANTÉ EST NOTRE PRIORITÉ!

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



Mon adresse

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_  
Rue/N° \_\_\_\_\_  
Code postal/Ville \_\_\_\_\_  
N° de téléphone \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_

4/22

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

## ABONNEMENT à Ma Santé

Je m'abonne pour:

- 1 an (6 parutions): **36 fr.**
- 2 ans: **67 fr.**

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

**JE M'ABONNE**

021 310 73 67 | [abo@masantemag.ch](mailto:abo@masantemag.ch)  
[www.masantemag.ch/abonnements](http://www.masantemag.ch/abonnements)

détacher ici

# Payer plus cher

**TÉLÉVISION** Les forfaits pour regarder la TV en différé deviennent plus chers. Raison: les consommateurs sautent les pubs. L'enquête de *Bon à Savoir* montre pourtant que de nombreux abonnés payaient déjà des frais pour compenser la perte de recettes publicitaires. *Joël Hoffmann / Gilles D'Andrè*

**U**tiliser le «replay» pour visionner un programme diffusé cinq jours plus tôt, tout en épargnant les pubs, ce ne sera bientôt plus possible sans débourser un supplément. Jusqu'ici, cette fonction était comprise dans le prix d'un abonnement de télévision de base chez la plupart des firmes de télécommunications, à l'exception de Swisscom TV. Depuis quelques semaines, certains diffuseurs font payer plus cher pour la télévision en différé ou réduisent la durée du «replay» (lire encadré). Déjà à l'œuvre chez Init7 et Salt, ces changements toucheront aussi Swisscom ou Sunrise UPC, qui restent encore flous sur les modalités.

### NOUVELLE TAXE

La cause de ce renchérissement? Les chaînes de télévision se plaignent que les recettes publicitaires baissent parce que la plupart des téléspectateurs sautent les pubs. Pour compenser, elles réclament une nouvelle taxe de la part des fournisseurs d'accès.

Les recherches de *Bon à Savoir* montrent que les téléspectateurs déboursaient déjà pour pallier la perte des recettes publicitaires, via des frais compris dans le coût des forfaits. En 2020, ceux-ci s'élevaient à 41,3 millions de francs au total. Seuls 5 millions ont toutefois été versés aux chaînes de télévision suisses: les éditions allemandes CH Media ont reçu un million pour leurs douze chaînes, et la SSR 4 millions. De leur côté, les télévisions étrangères ont encaissé 8 millions. Quant aux 28 millions restants, ils ont été versés à des sociétés de gestion comme Suissimage ou Swissperform, qui représentent les déten-

teurs de droits d'auteur sur les films.

Les sociétés de gestion ont comptabilisé 11 de ces 28 millions de francs comme «frais administratifs» et reversé le reste aux ayants droit. «La télévision en différé permet de stocker des programmes. Les artistes, les interprètes et les organismes de diffusion ont droit à une rémunération pour cela», justifie Valentin Blank, directeur de Suissimage.

### TROIS FOIS PLUS CHER POUR LA TV

L'an dernier, les téléspectateurs ont même versé 52 millions de francs dans le pot commun pour la TV en différé, soit 10 millions de plus qu'en 2020. Mais cet argent ne suffit pas à compenser les pertes publicitaires, d'après les chaînes de télévision, qui en demandent encore davantage. Avec succès: le coût du «replay» sans publicité obligatoire passe de 24 fr. à 84 fr. annuellement par client! C'est ce qui ressort d'un récent rapport de la Commission arbitrale fédérale pour la gestion de droits d'auteur et de droits voisins. La hausse sera répercutée, dès cette année, sur le prix des forfaits, comme déjà chez Init7 et Salt. Et, dès 2026, une deuxième augmentation doit suivre, pour faire passer le «replay» à 96 fr. annuellement par client...

La Commission arbitrale a approuvé le nouvel accord de la branche sans examiner si une telle envolée des tarifs était bel et bien justifiée. Le procès-verbal des négociations montre que même une association de défense des consommateurs partie prenante à la discussion, le Konsumentenforum, ne s'est pas opposée à cet arrangement «afin de sauver le replay».

# pour sauter les publicités



En bref

## Pour éviter de payer le prix fort

Visionner des programmes en dehors des heures de diffusion et sans supplément au forfait est possible sur Internet. Certaines médiathèques en ligne, sites ou applications de chaînes de télévision mettent gratuitement à disposition toutes sortes de contenus audiovisuels.

Le site et l'application d'Arte proposent une offre très étendue de programmes TV accessibles sur des durées variables. Quant à la médiathèque de la chaîne, elle permet, après inscription gratuite, de regarder des films, des séries, des documentaires ou contenus jeunesse, quelle que soit l'heure et sans publicités. Même chose pour Play Suisse, la plateforme de streaming de la SSR, où l'on peut visionner des séries, des films, des documentaires et des reportages provenant de toutes les régions du pays, la plupart du temps dans la langue nationale voulue et avec sous-titres.

Pour le cinéma d'auteur, la plateforme de la société de production et d'exploitation de salles de cinémas mk2 Curiosity offre, toutes les semaines, une nouvelle sélection de longs et de courts métrages, documentaires, entretiens ou films pour enfants. Et il est toujours possible de visionner certains contenus sans publicités sur YouTube, notamment des documentaires ou des films assez datés, à condition de disposer sur son ordinateur d'un bloqueur de pubs efficace.

Enfin, télécharger et utiliser un VPN permet en toute légalité de dissimuler sa localisation géographique et de visionner les programmes récents que les chaînes TV françaises mettent à disposition en ligne. Ces vidéos sont en général bloquées en dehors du pays pour des raisons de droits d'auteur. Le visionnage ne va toutefois pas toujours sans publicités... Attention aussi à choisir un VPN qui soit fiable et performant comme ProtonVPN, NordVPN ou Hide.me.

Abos à la hausse

## Nouveaux tarifs chez Init7 et Salt

Chez le fournisseur d'accès Init7, depuis le début de 2022, les clients ont le choix de s'acquitter ou non d'un supplément au forfait pour utiliser le «replay» sur 7 jours. Seuls ceux qui déboursent 11 fr. de plus par mois peuvent sauter les publicités à leur guise, comme auparavant.

Chez Salt, la télévision en différé est toujours incluse dans

l'abonnement, mais pour seulement 30 heures au lieu de 7 jours. Pour pouvoir continuer à profiter d'un «replay» sur une semaine, il faut payer, depuis le début de mars, 3.95 fr. supplémentaires par mois.

Si certaines ont déjà annoncé des hausses de prix, les autres entreprises de télécommunications n'ont pas encore informé des

modifications exactes touchant la TV en différé. Contacté par *Bon à Savoir*, Swisscom indique que les détails ne sont pas encore arrêtés et qu'ils feront l'objet d'une annonce, en temps utile. Même chose du côté de Sunrise UPC, qui ne livre rien sur les modalités ou les prix, mais assure que les clients auront le choix entre plusieurs offres.

# Seules trois sont irréprochables

**FARINE** La plupart des 18 produits testés renferment des moisissures toxiques ou des résidus d'insecticides. La farine bise est la plus contaminée. *Andreas Schildknecht / ab*

**L**e fusarium est un genre de champignons que l'on retrouve fréquemment dans les céréales. Il survit à l'hiver en hibernant dans les résidus de culture et continue à se développer sur les nouvelles plantes au printemps, sauf si la terre est retournée avant de semer le blé. Cette moisissure produit une mycotoxine, le déoxynivalénol, également appelée DON.

Sur les dix-huit farines blanches, bises, complètes et d'épeautre que nous avons testées, seules quatre d'entre elles ne contenaient pas de DON: deux articles d'Aldi et deux autres de Landi. Cependant, la plupart n'en recelaient que de faibles quantités.

Concrètement, il faudrait manger plusieurs kilos de pain par jour pour dépasser la dose journalière maximale recommandée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

#### TOXINE TRÈS RÉPANDUE

Les farines bises de Lidl et de Migros ainsi que la farine complète Terrasuisse de Migros contenaient nettement plus de mycotoxine que les autres: une personne de 60 kg qui mangerait 250 g de pain fabriqué avec un produit aussi fortement contaminé aurait déjà épuisé la moitié de la quantité maximale quotidienne. Ce qui est potentiellement problématique, si on mange en une journée plusieurs

produits de boulangerie, susceptibles de renfermer du DON.

Cette toxine peut affaiblir le système immunitaire en cas d'absorption à long terme de quantités supérieures à la dose maximale journalière. A très forte dose, le DON provoque, en outre, des vomissements et des diarrhées. Aucun produit n'a cependant atteint de tels seuils lors de notre test. La valeur limite légale, en vigueur en Suisse, n'a, par ailleurs, jamais été dépassée.

#### PRÉSENCE D'INSECTICIDES

La teneur en mycotoxine dans les produits céréaliers varie selon l'année de récolte. L'humidité et la chaleur favorisent la propagation

des champignons dans les entrepôts de céréales. Il est à relever que, lors d'un test que nous avions effectué, il y a six ans, les quantités de moisissure mesurées étaient nettement inférieures (*lire «16 farines blanches: les produits bio tiennent leurs promesses» sur bonasavoir.ch*).

Les teneurs en pesticides sont relativement modestes en comparaison avec les concentrations en insecticides que l'on trouve sur des fruits, comme le raisin de table. La prudence est néanmoins de mise. Le laboratoire a retrouvé, principalement, des résidus de

*Lire la suite en page 20 ➤*

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

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

#### 6 farines blanches



#### MARQUE

#### HAPPY HARVEST

#### PANFLOR

#### BELBAKE

#### COOP PRIX GARANTIE

#### VOLG

Désignation	Farine fleur	Farine blanche	Farine blanche	Farine blanche	Farine panifiable
Acheté chez	Aldi	Landi <sup>5</sup>	Lidl	Coop	Volg
Prix au kilo	0.89 fr.	1.75 fr.	0.89 fr.	0.90 fr.	1.03 fr. <sup>6</sup>
Provenance de la farine	Suisse	Suisse	Pas d'indication	Suisse	Pas d'indication
Moisissure toxique <sup>1</sup>	6	6	5	5	4.5
Résidus de pesticides <sup>2</sup>	Non détectables	Non détectables	Non détectables	Non détectables	Non détectables
Substances qui polluent les eaux <sup>3</sup>	Non	Non	Non	Non	Non
Substances qui perturbent le système hormonal <sup>4</sup>	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Note finale</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4.5</b>
<b>Appréciation</b>	Très bon	Très bon	Bon	Bon	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. <sup>1</sup> Le déoxynivalénol (DON), une mycotoxine, peut affaiblir le système immunitaire en cas d'absorption à long terme. Aucune dose élevée, provoquant les résidus de plus de 0,01 milligramme par kilo (mg/kg). Pénalité de 2 points pour les résidus de plus de 0,1 mg/kg. <sup>3</sup> Pénalité de 0,5 point supplémentaire pour les résidus de plus de 0,01 mg/kg.



## Eclairage

### Tout sur la farine

→ **Vitamines** La farine complète est plus saine. Elle contient plus de fibres, de vitamines et de minéraux, car elle renferme quasiment toutes les parties du grain de blé. La farine blanche ou fleur, hautement raffinée, est produite uniquement avec la partie centrale du grain: l'amande. Elle est, principalement, constituée d'amidon et de seulement 10% de protéines. Dans la farine bise, une plus grande proportion de l'enveloppe est incor-

porée. C'est pourquoi elle a tendance à contenir plus de polluants. En revanche, elle renferme plus de substances saines que la blanche.

→ **Conservation** Fermée hermétiquement et stockée au frais, au sec et à l'abri de la lumière, elle se conserve de nombreux mois au-delà de la date limite de consommation. La farine foncée rancit plus rapidement, car elle contient plus de matières grasses. Il est décon-

seillé de l'entreposer à proximité de cafés ou d'épices afin d'éviter qu'elle n'absorbe leurs odeurs. Ses qualités de cuisson diminuent toutefois un peu avec le temps.

→ **Alternatives** au blé Les personnes souffrant d'une intolérance au gluten peuvent se rabattre sur la farine de riz, de quinoa ou de sarrasin. Cette dernière a cependant un goût de noisette qui ne plaît pas à tout le monde.

### 6 farines bises



M-BUDGET	PANFLOR	COOP QUALITÉ & PRIX	BELBAKE TERRA NATURA	HAPPY HARVEST	SPAR	MIGROS TERRASUISSE
Farine ménagère	Farine bise	Farine bise	Farine bise	Farine bise	Farine bise	Farine bise
Migros	Landi <sup>5</sup>	Coop	Lidl	Aldi	Spar	Migros
0.90 fr.	1.80 fr.	2 fr.	1.79 fr.	1.49 fr.	2.10 fr.	2 fr.
Pas d'indication	Pas d'indication	Allemagne, Autriche, Suisse	Suisse	Suisse, Allemagne, République tchèque	Pas d'indication	Suisse
5	5	5	4	6	5	4
0,02 mg/kg	Non détectables	Non détectables	Non détectables	0,125 mg/kg	0,056 mg/kg	0,052 mg/kg
Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non
3.5	5	5	4	3	3	2.5
Insatisfaisant	Bon	Bon	Satisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant	Insatisfaisant

des diarrhées ou des vomissements, n'a été mesurée. L'évaluation a porté sur la quantité de cette moisissure dans 165 g de farine, ce qui correspond à environ 250 g de pain. <sup>2</sup> Pénalité de 1 point pour

<sup>4</sup> Pénalité de 0,5 point supplémentaire pour les résidus de plus de 0,01 mg/kg.

<sup>5</sup> Également disponible chez Volg.

<sup>6</sup> Paquet de quatre: 4.10 fr.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp

## ► Suite de la page 18

cyperméthrine et de deltaméthrine ainsi que du butoxyde de pipéronyle, un synergisant qui vise à renforcer l'action des pesticides. Ces substances sont généralement pulvérisées en même temps dans les cultures céréalières. Selon l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), elles polluent à long terme les eaux et

sont toxiques pour les organismes aquatiques.

**MIGROS VA REMPLACER SON PRODUIT**

Le butoxyde de pipéronyle n'est pas sans danger: des études sur les animaux ont montré qu'il peut endommager le foie et les reins. La cyperméthrine et la deltaméthrine ne sont, certes, pas cancérogènes, mais ces substances peuvent per-

tuber l'équilibre hormonal. De plus, le projet de recherche européen Contamed a montré que la cyperméthrine et d'autres pesticides augmentaient le risque de malformations chez les fœtus masculins. En 2012, des chercheurs ont constaté que les normes légales en vigueur ne suffisaient pas à protéger les personnes contre la combinaison de différents perturbateurs endocriniens.

Le laboratoire a également fait des analyses pour détecter la présence éventuelle de cadmium. Des petites traces de ce métal toxique ont été retrouvées dans tous les produits, mais les quantités étaient largement inférieures aux valeurs limites. Interpellée, Migros indique qu'elle remplacera prochainement la farine bise Terrasuisse, jugée «insatisfaisant», par la M-Classic.

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

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

**6 farines d'épeautre et complètes**

MARQUE	PANFLOR	DENNER IP-SUISSE	COOP	MIGROS BIO	MIGROS TERRASUISSE	NATURE SUISSE BIO
Désignation	Farine d'épeautre avec gruaux	Farine de PurEpeautre	Farine complète de PurEpeautre	Farine complète de PurEpeautre	Farine complète	Farine complète
Acheté chez	Landi <sup>5</sup>	Denner	Coop	Migros	Migros	Aldi
Prix au kilo	3.35 fr.	2.90 fr.	2.95 fr.	9.90 fr.	2.45 fr.	2.89 fr.
Provenance de la farine	Suisse, UE	Suisse	Suisse	Suisse	Suisse	Suisse
Moisissure toxique <sup>1</sup>	6	5	5	5	4	5
Résidus de pesticides <sup>2</sup>	Non détectables	Non détectables	Non détectables	Non détectables	Non détectables	0,028 mg/kg
Substances qui polluent les eaux <sup>3</sup>	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
Substances qui perturbent le système hormonal <sup>4</sup>	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Note finale	6	5	5	5	4	3.5
Appréciation	Très bon	Bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Insatisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix. <sup>1</sup> Le déoxynivalénol (DON), une mycotoxine, peut affaiblir le système immunitaire en cas d'absorption à long terme. Aucune dose élevée, provoquant des diarrhées ou des vomissements, n'a été mesurée. L'évaluation a porté sur la quantité de cette moisissure dans 165 g de farine, ce qui correspond à environ 250 g de pain.

<sup>2</sup> Pénalité de 1 point pour les résidus de plus de 0,01 milligramme par kilo (mg/kg). Pénalité de 2 points pour les résidus de plus de 0,1 mg/kg. <sup>3</sup> Pénalité de 0,5 point supplémentaire pour les résidus de plus de 0,01 mg/kg. <sup>4</sup> Pénalité de 0,5 point supplémentaire pour les résidus de plus de 0,01 mg/kg. <sup>5</sup> Également disponible chez Volg. <sup>6</sup> Paquet de quatre: 4.10 fr.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp

**Publicité**

rêver est facile

Épargner pour votre rêve aussi;  
grâce à nos solutions à haut rendement.

valiant.ch/reve



votre banque  
en toute simplicité

**valiant**

# Renvoyer un objet acheté en ligne

**REMBOURSEMENTS** Acheter en un clic, c'est très facile. Récupérer sa mise si l'article ne convient pas, c'est parfois plus compliqué. Voire impossible. *Claire Houriet Rime*

«**E**t si c'est trop petit, je peux le rapporter?» Rituelle au passage en caisse, la question est plus difficile à poser sur une plateforme de vente en ligne. Elle devrait pourtant être éclaircie avant chaque achat, d'autant que la part de l'e-commerce ne cesse de croître. En 2021, neuf Suisses sur dix ont passé une commande sur Internet. Les chiffres ont doublé depuis six ans et augmentent encore de près de 10% par an. Dans le secteur de l'électronique grand public, qui englobe les appareils électroménagers, 1 franc sur 2 est dépensé en ligne. Cette part est de 30% pour les vêtements et les chaussures et de 17% pour l'habitat.

En 2020, les sites les plus prisés étaient, par ordre décroissant, digitec.ch, zalando.ch, amazon.de, galaxus.ch, brack.ch, aliexpress.com, nespresso.com/ch/, microspot.ch, shop.migros.ch, coop.ch, interdiscount.ch et wish.com. En y regardant de plus près, on réalise que la moitié appartient aux grands distributeurs. Migros possède Digitec, Galaxus et shop.migros.ch, Coop regroupe microspot.ch, interdiscount.ch et coop.ch. L'essor récent des enseignes indigènes contraste avec la stagnation des monstres étrangers Amazon, AliExpress et wish.com (*lire encadré*).

La majorité des grandes plateformes suisses sont certifiées par l'Association de Commerce.swiss qui a fixé des règles de base pour les retours et les remboursements sur swiss-online-garantie.ch. Sur leurs sites, il ne faut jamais payer ni dédouanement ni taxes et les retours se font en Suisse.

## SATISFAIT OU PAS

Les vendeurs assument les frais de port pour les objets défectueux ou qui ne correspondent pas à la commande. Idem si les informations publiées ne sont pas correctes.

Si l'article est intact mais ne convient pas, il peut en règle géné-



**COMMANDES SUR INTERNET** Dans le secteur de l'électronique grand public, 1 franc sur 2 est dépensé en ligne.

Getty

## Sites étrangers

### Des promesses un peu floues

Les plateformes amazon.de et amazon.fr, AliExpress et wish.com sont gérées de l'étranger. Ici, pas de système de retour harmonisé ni de label, sauf pour les règles excluant tout retour, qui sont, en gros, les mêmes que sur les sites suisses: pas de remboursement pour un vêtement déjà porté.

Les sites, qui se définissent comme des places de marché, fonctionnent comme intermédiaires de revendeurs en amont et les règles sont floues. Par exemple, wish.com indique que: «de nombreux articles peuvent être remboursables (...). Si un article est défectueux, endommagé ou incorrect (...), il peut être remboursé et pourrait devoir être retourné».

AliExpress explique, en anglais, que: si l'article présente des défauts ou ne correspond pas à ce qui a été commandé, la société se déterminera, sans possibilité de recours, sur un éventuel remboursement. Sur Amazon.fr, il est dit que «la plupart des articles vendus bénéficient de politique de retour générale, mais certains produits sont soumis à des politiques de retour particulières».

Avant de commander, vérifier les conditions de retour sans attendre de miracle... Si le vendeur n'assume pas les frais de renvoi, il faudra repasser à la caisse, sans parler du dédouanement (*lire «Des vêtements à bas prix payés» sur [bonasavoir.ch](#)*).

rale être renvoyé dans les quatorze jours dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires, aux frais de l'acheteur. Les vêtements doivent être encore dotés de leurs étiquettes. Chez Zalando, le délai est de 30 jours et tous les retours sont gratuits.

Pour les retours dans des emballages ouverts, le vendeur se réserve la possibilité d'exécuter un contrôle et de facturer des frais forfaitaires, sauf pour les vêtements. Brack, Digitec et Galaxus déduisent 10% du prix d'achat, mais au moins 10 fr., Interdiscount 20%.

Aucune reprise n'est en revanche prévue dans les cas suivants:

- Denrées alimentaires et boissons. Médicaments et compléments alimentaires.
- Articles d'hygiène (brosses à dents, rasoirs). Ecouteurs. Appareils électriques utilisés. Cartouches d'imprimante.
- Articles sur mesure ou personnalisés.
- Livres, jeux vidéo, DVD et cartes mémoires scellés et ouverts.

## CAS SPÉCIAUX

Les denrées alimentaires étant exclues du droit de retour, Migros et Coop recommandent de vérifier leur état à la réception et de les refuser immédiatement en présence de défauts. Les problèmes constatés ensuite doivent être signalés le jour même au Service clientèle. Les questions de goût, en revanche, ne trouvent pas grâce aux yeux des distributeurs.

Chez Ricardo, qui a fixé ses propres règles, l'acheteur peut convenir avec le vendeur de lui renvoyer l'article s'il est déçu, mais ce n'est pas un droit. En cas de soupçon de contrefaçon, les cas confirmés par un organisme certifié sont garantis par la plateforme jusqu'à concurrence de 250 fr. si le vendeur ne rembourse pas l'objet.

# Un seul bio, plusieurs labels

**ALIMENTATION** Migros, Coop, Aldi et Lidl vendent des denrées Bio Suisse de qualité similaire, mais sous des labels distincts et à des prix qui varient parfois fortement entre les hard discounters et les grands distributeurs. Sébastien Sautebin

**O**n peut acheter des denrées biologiques suisses chez Aldi et Lidl à des prix souvent nettement inférieurs à ceux de Coop et de Migros. La qualité est pourtant identique! En effet, les quatre détaillants s'approvisionnent tous, pour la part helvétique de leur offre bio, auprès d'agriculteurs certifiés Bio Suisse. En soi, ce n'est pas surprenant puisque Bio Suisse regroupe, en tant que Fédération faîtière, 95% des entreprises agricoles biologiques du pays, soit quelque 7450 fermes.

Pour le consommateur, cette situation constitue un gage de qualité, dans le sens où les producteurs membres doivent respecter, via un cahier des charges, des normes de production biologiques parmi les plus élevées de la planète.

Dans les rayons des supermarchés, le consommateur qui choisit du bio de Suisse, achète donc, quelle que soit l'enseigne, des produits de même qualité. Beaucoup d'entre nous l'ignorent d'ailleurs, car la plupart des distributeurs vendent ces denrées sous leur propre label bio. La faîtière Bio Suisse a pourtant créé sa marque, le «Bourgeon Bio Suisse», et son petit frère, le «Bourgeon Bio», qui certifient que l'aliment respecte son cahier des charges. Le premier atteste qu'au minimum 90% des matières premières sont d'origine helvétique. Avec le second, plus de 10% des matières premières sont importées, mais soumises aux directives et à des contrôles équivalents.

**95% des agriculteurs bio CH produisent selon les normes très exigeantes de Bio Suisse.**

## MIGROS ADOpte LE BOURGEON

Mais le Bourgeon est, pour l'instant, visible essentiellement sur les produits Coop. Le détaillant, qui a établi un partenariat avec Bio Suisse en 1993 déjà, commercialise ainsi par moins de 3700 produits Bourgeon dans ses rayons.

Son grand rival Migros vend les produits achetés aux agriculteurs Bio Suisse sous son propre label «Migros Bio», créé en 1996, mais a décidé de changer son fusil d'épaule. Dès cette année, le géant orange va abandonner progressivement son «Migros Bio», qui comprend plus de 3000 produits, en faveur du Bourgeon. L'enseigne argue qu'elle souhaite bénéficier

de l'excellente réputation de la marque. Les produits bio non transformés hel-

vétiques, comme les fruits et les légumes, le lait ou les œufs, qui portent encore le logo «Migros Bio», proviennent d'exploitations certifiées Bio Suisse. Pour les produits transformés, Migros devra adapter certaines recettes pour se conformer aux règles de transformation de Bio Suisse. Le distributeur note que l'opération a un coût, lié aux licences et à l'utilisation de la marque Bourgeon, mais affirme que les prix de ses produits bio n'augmenteront pas, et baisseront même à l'avenir.

## HARD DISCOUNTERS INTERDITS DE BOURGEON

Chez les deux hard discounters, les produits bio CH de leurs labels propres «Nature Suisse Bio» (Aldi) et «Bio Organic Suisse» (Lidl) pro-

viennent également de fermes certifiées Bio Suisse. «Nous travaillons avec des agriculteurs qui fournissent également des produits Bourgeon. Cela signifie que notre label «Nature Suisse Bio» est identique au Bourgeon Bio Suisse pour ce qui est des normes appliquées», explique Aldi.

Même son de cloche chez Lidl: «La fabrication de l'ensemble de nos produits 'Bio Organic Suisse' doit satisfaire aux directives du principe Bourgeon de Bio Suisse. Nos fournisseurs de produits biologiques suisses sont tenus par contrat de respecter les directives Bourgeon lors de leur production», relève Mathias Kaufmann, porte-parole de Lidl. Les deux hard discounters affirment que leurs produits transformés respectent aussi les directives de Bio Suisse.

Mais pourquoi les deux enseignes n'utilisent-elles pas le logo du Bourgeon sur leurs produits? Elles ne sont, en fait, pas autorisées. Cela tient, en partie, au volume réduit de produits proposés. «Nous considérons plusieurs paramètres, explique David Hermann, porte-parole de Bio Suisse. La largeur de la gamme des produits bio est importante pour nous. Mais nous regardons d'autres choses aussi, comme les contributions à la recherche ou les conditions économiques et sociales équitables, tout au long de la chaîne de valeur.»

Les deux hard discounters proposent environ 10% de leur assortiment en bio, soit quelque 300 produits. «Un tiers d'entre eux portent le label 'Nature Suisse bio', précise Aldi, de son côté. On est très loin des 3700 produits estampillés Bourgeon de Coop.

Pour avoir un vaste choix, le consommateur ira donc, de pré-



Getty

férence, chez Coop ou Migros. Mais pour les meilleurs prix, c'est une autre histoire. Dans une interview récente à *Blick*, Jérôme Meyer, patron d'Aldi Suisse affirmait que les produits bio de notre pays proposés dans ses magasins proviennent des mêmes fournisseurs, sont de même qualité, mais coûtent 40% moins cher que ceux qui portent le label Bourgeon. Vraiment?

## GROS ÉCARTS DE PRIX

Notre pointage de 15 produits montre, en effet, que les deux hard discounters sont souvent meilleur marché, avec un écart qui peut, dans des cas extrêmes, dépasser les 50% (*voir tableau*). Aldi et Lidl évoquent leurs «structures légères», leurs «processus efficaces» ou encore «le nombre d'articles limité dans l'assortiment, qui permet de fonctionner efficacement», pour expliquer leurs prix plus doux. Mais comment Coop explique-t-elle les écarts constatés? «Pour faire figurer le Bourgeon sur nos 3700 produits bio concernés, nous versons des droits de licence avec lesquels Bio Suisse encourage à son tour des projets de développement de l'agricul-



|||||| *Dans les rayons* |||||

Coop, Migros, Aldi et Lidl vendent les mêmes produits de qualité Bio Suisse sous des labels différents:



**COOP** (Bourgeon Bio Suisse)



**MIGROS** (Migros Bio Suisse)



**ALDI** (Nature Suisse Bio)



**LIDL** (Bio Organic Suisse)

ture biologique. Il s'agit, là, d'un critère de différenciation clair par rapport aux autres labels bio», souligne Mélanie Grüter, porte-parole de l'enseigne. Concernant la viande, le détaillant explique que les produits relevés à base

de viande de bœuf proviennent systématiquement d'élevages de vaches allaitantes. «Les producteurs reçoivent un prix plus élevé pour ces exigences maximales en matière d'élevage des animaux.» Lidl et Aldi nous ont indiqué, de

leur côté, qu'une partie de leur bœuf de pâturage provient d'élevage sous la mère, mais que ce n'est pas la règle.

Aux consommateurs de décider si cette nuance mérite la différence de prix!

|||||| *Prix de 15 aliments bio suisses* |||||

ALIMENT BIOLOGIQUE SUISSE PRODUIT SELON LES DIRECTIVES BIO SUISSE	PRIX POUR	ALDI NATURE SUISSE BIO	LIDL BIO ORGANIC SUISSE	COOP BOURGEON BIO SUISSE	MIGROS MIGROS BIO SUISSE	ÉCART DE PRIX <sup>5</sup>
<b>Carottes</b>	1 kg	2.99 fr.	2.99 fr.	3.20 fr.	3.20 fr.	7,0%
<b>Oignons</b>	500 g	2.39 fr.		2.45 fr.	2.45 fr.	2,5%
<b>Pommes Goldrush</b>	1 kg	5.19 fr.		6.30 fr.		21,4%
<b>Entrecôte de bœuf de pâturage</b>	1 kg	74.90 fr.	74.90 fr.	102.40 fr. <sup>1</sup>	79.50 fr.	36,7%
<b>Emincé de bœuf de pâturage</b>	1 kg	30 fr.	30 fr.	47.40 fr. <sup>1</sup>	43 fr.	58,0%
<b>Ragoût de bœuf de pâturage</b>	1 kg	25.70 fr.	25.70 fr.	40 fr. <sup>1</sup>	30.50 fr.	55,6%
<b>Viande hachée de bœuf de pâturage</b>	1 kg	21.30 fr.	21.30 fr.	26 fr.	22 fr.	22,1%
<b>Dés de lardons</b>	100 g	2.49 fr.		3.75 fr.	2.75 fr.	50,6%
<b>Salami coupé</b>	100 g	4.99 fr.		5.68 fr.	5.70 fr.	14,2%
<b>Beurre</b>	200 g	3.89 fr.	3.79 fr.	4.15 fr.	4.05 fr.	9,5%
<b>Lait drink pasteurisé 2,5% à 2,7%</b>	1 l.	1.69 fr.	1.75 fr.	1.90 fr.	1.80 fr.	12,4%
<b>Séré maigre</b>	250 g	0.89 fr.	0.89 fr.	1.40 fr. <sup>2</sup>	1.10 fr.	57,3%
<b>Yogourt nature 3,5% à 3,8%</b>	500 g	1.29 fr.	1.29 fr.	1.40 fr.	1.35 fr.	8,5%
<b>Œufs de poules élevées en plein air</b>	6 pièces	3.99 fr.	3.99 fr.	4.95 fr. <sup>3</sup>	4.50 fr. <sup>4</sup>	24,1%
<b>Infusion herbes des Alpes en sachets</b>	10 g	3.21 fr		1.46 fr.	1.22 fr.	163,1%

<sup>1</sup> Bœuf «élevage sous la mère». <sup>2</sup> Vendu par 500 g. <sup>3</sup> Œufs de 63 g+. <sup>4</sup> Œufs de 53 g+. Entre le moins cher et le plus cher. Relevé les 23 et 24 mars. Promotions exclues.

## DE QUI SE MOQUE-T-ON?

### UNE LIVRAISON POUR LE PRIX DE DEUX

Commander un meuble sur internet ne garantit pas de voir son achat acheminé jusqu'à chez soi. Irena Cias l'a appris à ses dépens. Elle commande, à la fin de décembre 2021 une étagère sur le site internet de mobilier Vente-Unique avec des frais de livraison annoncés de 39 fr., paiement par facture. Le jour de la livraison, le transporteur lui annonce qu'elle doit payer immédiatement 80 fr. pour que le meuble soit livré jusqu'à l'intérieur de son appartement. Etonnée, notre abonnée téléphone à Vente-Unique, qui lui confirme le montant. Elle paie donc. Mais, surprise, quand elle reçoit la facture de l'étagère, il reste toujours 39 fr. à débourser, en plus du prix du meuble, cela malgré les 80 fr. prélevés le jour de la livraison!

Vente-Unique explique que ces 80 fr. représentent bel et bien le forfait pour que le meuble soit amené jusqu'à l'appartement de la cliente. Quant à Irena Cias, elle a dû recontacter le site pour s'entendre dire qu'il n'aurait pas fallu payer le transporteur. Elle a finalement été mise en contact avec la comptabilité pour voir les frais de 39 fr. (qui correspondaient au transport jusqu'en bas de l'immeuble) annulés, ce qui reste une procédure bien compliquée pour une simple livraison.

## Publicité

# Chauffage au sol inefficient : NOUS AVONS LA SOLUTION !!

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

Tout d'abord, il faut savoir que dès la première minute de **mise en eau du système**, le phénomène de **corrosion s'amorce et forme des oxydes de fer (boue)**. Après plusieurs années, cette dernière s'accumule ce qui **provoque des dysfonctionnements de votre réseau de chauffage**. De plus, les installations posées depuis les années 1970 sont généralement **constituées de plastique (PER: polyéthylène réticulé)** dont les **stabilisateurs s'évaporent** avec le temps, ce qui **fragilise l'étanchéité du circuit**.

**Résultat:** un embouage, qui peut provoquer une baisse de chauffage à certains endroits, un système de serpentins fragilisé pouvant aboutir à des perforations.

### Le problème →

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

### NOUS AVONS LA SOLUTION ! →

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

### NOTRE PROCÉDÉ →

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

### LES AVANTAGES

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

### L'ANALYSE

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

### CONTACTEZ-NOUS !

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



Merci de me contacter pour :

- > une analyse de la teneur en oxygène CHF 390.-
- > un devis gratuit et sans engagement
- > d'autres informations

Coupon à retourner à :

Solu'Tubes SA  
ch. du Verger 2  
1036 Sullens

Mes coordonnées :

Nom

Prénom

Adresse, NPA, Localité

Tél.

E-Mail

# Solu'Tubes®

SA  
Assainissement de chauffage au sol

1227 CAROUGE	1470 ESTAVAYER-LE-LAC	1036 SULLENS	1895 VIONNAZ
Rue J-Girard 24	Ch. des Tenevières 19	Ch. du Verger 2	Av. du Léman 8
T 022 368 30 04	T 026 664 00 04	T 021 731 17 21	T 027 281 30 04
F 022 368 30 07	F 026 664 00 07	F 021 731 50 91	F 027 281 30 07

info@solutubes.ch • www.solutubes.ch

# Adieu Mayo M-Classic, bonjour Thomy

**ASSORTIMENT** Migros propose toujours plus de produits de marque dans ses rayons, au détriment de ses propres articles. Au final, c'est le prix des courses qui prend l'ascenseur. *Marco Diener/gda*

**S**on succès, Migros le doit notamment à son large assortiment de produits maison. De la poudre de malt cacaotée Eimalzin aux biscuits Blévita en passant par les barres de céréales Farmer, les articles de soins buccodentaires Candida, l'eau minérale Aproz, le détergent pour cuisine Potz ou encore les laits, crèmes et beurres Valflo... il n'est pas rare que les produits issus des entreprises Migros, en plus d'être moins chers que les autres, se démarquent au niveau de la qualité, comme le montrent les tests de *Bon à Savoir*.

Pourtant, il semble que la direction du géant orange change de cap. Toujours davantage d'articles de marque remplacent les produits maison sur les étalages. C'est ce qui ressort de notre compara-

tif de l'assortiment proposé dans 100 succursales Migros de toute la Suisse.

On trouve, par exemple, le paquet de 400 g de poudre Ovomaltine en vente dans 99 magasins sur les 100 de l'échantillon, celui de 500 g d'Eimalzin dans seulement 60. Le ketchup de Heinz, lui, est présent presque partout, alors que le M-Classic ne se trouve que dans un quart des succursales. Pareil pour le tube de mayonnaise Thomy de 170 g, en vente dans 86 magasins, contre seulement 49 pour le M-Classic de même poids et deux fois moins cher. Concernant les mini tampons o.b. et ceux de Migros Molfina, c'est 97 contre 59 magasins. Et pour la poudre de chocolat Caotina, 96 points de vente en proposent, contre 72 pour celle de Califora.

## ACHATS DEUX FOIS PLUS COÛTEUX

Migros promet de garantir une part d'au moins 80% pour ses propres marques dans l'assortiment de produits. Elle omet de préciser qu'en général, on ne trouve toute la palette des articles destinés à la vente que dans les très grands magasins. Dans les autres, à cause du manque de place, les produits de marque poussent les produits maison hors des rayons.

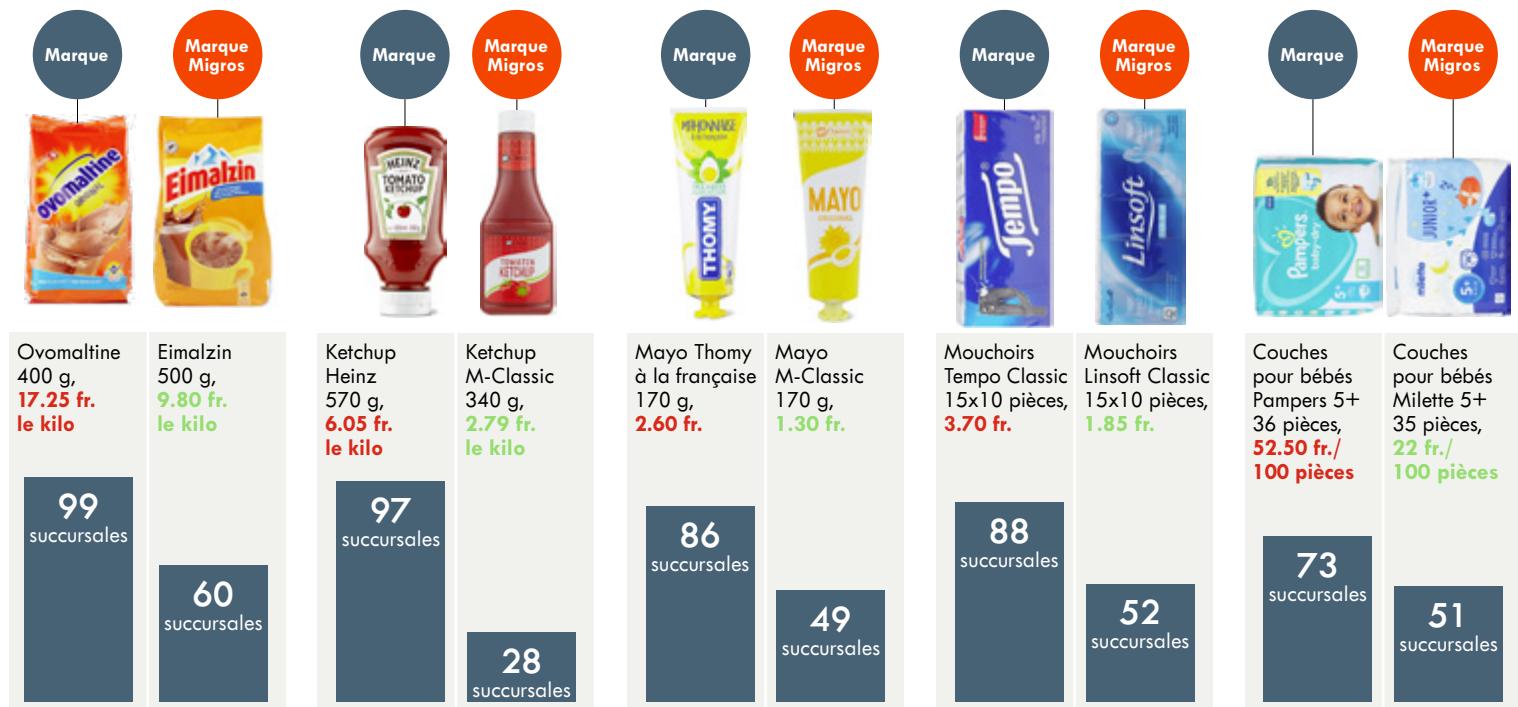
Avec des conséquences immédiates pour le porte-monnaie: les clients paient les biens de consommation deux fois plus cher en moyenne, selon le comparatif de *Bon à Savoir*. Parfois trois, soit la différence de prix entre les mini tampons o.b. et Molfina.

Certains articles maison disparaissent même complètement

des étalages, telles les branches de chocolat Tresella, copies de Ragusa, qui se sont volatilisées depuis des années ou le Mivella, imitation du Rivella. A terme, la hausse du nombre d'articles de marque dans les rayons pourrait aussi influencer négativement la ligne de produits bon marché M-Budget. On trouve déjà ceux-ci moins facilement dans les petits magasins, ce qui renchérit les courses...

Coop possède bien moins de marques propres que Migros, mais donne tout aussi volontiers la priorité aux articles d'autres fabricants. Les couches Pampers taille 5 sont, par exemple, en vente dans 91 magasins sur 100, les Naturaline de Coop, 8 fr. moins cher les 100 pièces, dans 32. Du côté de Migros, on trouve les couches Milette maison dans 51 magasins.

## Quelques exemples parlants



Les observations datent du 14 février 2022.

# Les mailles filent plus vite qu'avant

**COLLANTS** Leur qualité est globalement moins bonne que lors de notre précédent test. Mais certains modèles très économiques obtiennent une note acceptable. *Lukas Bertschi / gc*

Les collants fins doivent être à la fois confortables et résistants. Sans quoi les mailles se mettent à filer dès qu'un petit trou se forme... Rageant et pourtant très fréquent! Seuls trois modèles sur les douze de notre test ont obtenu la note «satisfaisant» sur ce critère-là. Ils appartiennent aux marques Wolford, Manor et Ellen Amber. Globalement, la qualité des collants «20 Deniers» (unité de mesure de l'épaisseur du fil) a baissé. Il y a

cinq ans, les notes obtenues dans le cadre d'un test similaire étaient, en moyenne, bien meilleures.

Tout n'est pas négatif, cependant. Selon les résultats de cette année, la plupart des modèles possèdent une bonne, voire une très bonne coupe. Reste que, si l'on s'en tient à l'appréciation globale des différents produits, seuls deux collants obtiennent la note «bon»: le *Caresse* de Fogal et le *Mystique 20* de Kunert. Tous les autres sont jugés «satisfaisant».

Quant au prix de vente, il fait le grand écart. Les modèles testés coûtent entre 62 centimes et presque 30 fr. la paire. Si les différences sont énormes pour ce qui est du prix, elles le sont nettement moins pour ce qui est de la qualité.

Il est indispensable qu'une paire de collants soit suffisamment solide pour prévenir l'apparition rapide de trous. Vainqueur

*Lire la suite en page 29 →*



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

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

## 12 paires de collants



MARQUE	FOGAL	KUNERT	NULU	WOLFORD	C & A
Désignation	Caresse	Mystique 20	Soft Touch	Satin Touch 20	4x tights
Acheté chez	Fogal-Shop	Coop <sup>3</sup>	Coop	Globus <sup>4</sup>	C & A
Prix payé	29.50 fr.	19 fr.	12.95 fr.	27 fr.	9.95 fr.
Nombre de paires de collants par article	1	1	1	1	4
Prix par paire	29.50 fr.	19 fr.	12.95 fr.	27 fr.	2.49 fr.
<b>1. Coupe</b>	<b>25%<sup>1</sup></b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>6</b>	<b>4.4</b>
<b>2. Résistance à l'abrasion</b>	<b>20%<sup>1</sup></b>	<b>5.4</b>	<b>3.5</b>	<b>2.6</b>	<b>6</b>
→ Au niveau de la plante du pied	50% <sup>2</sup>	6	5	2.6	6
→ Au niveau du talon	50% <sup>2</sup>	4.8	3.6	2.6	6
<b>3. Résistance aux mailles filées</b>	<b>20%<sup>1</sup></b>	<b>2.5</b>	<b>3.7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>4. Résistance aux fils tirés</b>	<b>20%<sup>1</sup></b>	<b>6</b>	<b>5.3</b>	<b>4.9</b>	<b>4.2</b>
<b>5. Tenue au lavage</b>	<b>15%<sup>1</sup></b>	<b>6</b>	<b>5.2</b>	<b>6</b>	<b>5.2</b>
<b>Note finale</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>4.8</b>	<b>4.7</b>	<b>4.5</b>
<b>Appréciation</b>	<b>Bon</b>	<b>Bon</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</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. Également disponible chez: <sup>3</sup> Manor; <sup>4</sup> Coop, Manor; <sup>5</sup> Coop, Globus.



En détail

## Les critères du test

Le Laboratoire de contrôle des textiles Hohenstein, à Bönnigheim (D), a mis à l'épreuve douze collants fins selon les critères suivants:

### 1. Coupe

Trois testeuses, portant des tailles 36 et 42, ont essayé les collants et évalué si la coupe des modèles était confortable et bien ajustée.

### 2. Résistance à l'abrasion

Les collants ont été frottés contre une toile de coton. Plus les modèles ont résisté longtemps, mieux ils ont été notés.

### 3. Résistance aux mailles filées

Les testeurs ont réalisé un trou dans le collant et vérifié à quelle vitesse celui-ci s'agrandissait.

### 4. Résistance aux fils tirés

Les collants ont été frottés à l'aide d'une éponge abrasive avant de dénombrer la quantité de fils tirés.

### 5. Tenue au lavage

Le laboratoire a constaté l'état des produits après trois lavages en machine.



MANOR WOMAN	FALKE	H & M	ELLEN AMBER	COOP PRIX GARANTIE	MIGROS M-BUDGET	BLUE MOTION
Matt 20	Matt Deluxe 20	Semi shiny	Crêpe	Collants	Collant	Collants fins femme Exclusive
Manor	Manor <sup>5</sup>	H & M	Migros	Coop	Migros	Aldi
4.90 fr.	27 fr.	8.95 fr.	7.90 fr.	3.10 fr.	1.90 fr.	2.99 fr.
1	1	2	1	5	3	1
4.90 fr.	27 fr.	4.48 fr.	7.90 fr.	0.62 fr.	0.63 fr.	2.99 fr.
<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>4.4</b>	<b>3</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>
<b>3.4</b>	<b>3.7</b>	<b>3.2</b>	<b>3.1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2.6</b>
3.2	4	3	2.8	5	5	2.6
3.6	3.4	3.4	3.4	5	3	2.6
<b>4</b>	<b>2.5</b>	<b>3.4</b>	<b>4</b>	<b>3.6</b>	<b>2.5</b>	<b>3</b>
<b>4.8</b>	<b>5.3</b>	<b>4.5</b>	<b>5.3</b>	<b>4.9</b>	<b>4.3</b>	<b>4.9</b>
<b>5.2</b>	<b>6</b>	<b>5.6</b>	<b>5.6</b>	<b>5.2</b>	<b>5.2</b>	<b>4.8</b>
4.5	4.5	4.4	4.4	4.2	4.2	4.1
<b>Satisfaisant</b>						

SRF

# LES DOSSIERS DE BON À SAVOIR

«Ce sont mes volontés»

## SI JE DEVIENS INCAPABLE DE DÉCIDER PAR MOI-MÊME

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



### «Ma retraite»

## PARCE QUE LA RENTE AVS N'EST PAS VERSÉE AUTOMATIQUEMENT

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

détacher ici .....



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



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

Mon adresse

Nom

Prénom

Rue/N°

Code postal/Ville

N° d'abonné (si existant)

N° de téléphone

E-mail

Date

Signature

### Coupon à renvoyer à:

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

### JE COMMANDE

021 310 01 37

info@bonasavoir.ch

www.bonasavoir.ch/boutique

► Suite de la page 26



de notre test, le *Caresse* de Fogal fait preuve d'une bonne résistance à l'abrasion au niveau de la plante du pied et du talon, les deux zones qui subissent le plus de frottements lorsque les collants sont portés. Sa résistance face aux mailles qui filent ne convainc toutefois pas, alors que son prix de vente est le plus élevé de notre test, soit 29.50 fr. la paire.

A noter que les collants vendus en pack de quatre paires, pour environ 10 fr. chez C&A, se sont montrés plus résistants que le vainqueur. Cela tant au test de l'abrasion qu'à celui des mailles qui filent. Les fils tirés, en revanche, sont apparus plus rapidement sur ce modèle.

Les produits les moins chers du test étaient ceux de Migros M-

Budget et de Coop-Prix Garantie. Très économique, la paire de collants de Migros obtient, pour sa coupe, une meilleure note que

les collants de C&A, mais elle affiche une moins bonne résistance à l'abrasion et des trous se sont formés plus rapidement. Quant au modèle de Coop, s'il

décroche la palme de la plus mauvaise coupe du test, il peut tout de même se targuer d'être relativement résistant à l'abrasion.

Confrontée aux résultats, Migros explique que la zone du talon n'étant pas renforcée sur son modèle M-Budget, celle-ci s'use rapidement. De leur côté, Coop et les autres fabricants interrogés promettent de prendre en compte les résultats de ce test dans le développement de leurs produits.

**De 62 centimes à près de 30 fr., le prix fait le grand écart.**

### Conseils d'achat

#### La taille et l'épaisseur en un coup d'œil

##### ► La taille

Pour les collants, les indications peuvent se lire ainsi: le «S» équivaut aux tailles 36 à 38, le «M» aux tailles de 40 à 42, le «L» aux tailles 44 à 46.

##### ► L'épaisseur

L'indication des deniers (ou DEN) désigne l'épaisseur du bas. Plus le DEN est élevé, plus le fil ou le tricotage est épais. Plus le collant est donc chaud et opaque.

# Chez Swiss, les vols remboursables ne le sont pas toujours

**VOYAGES** Se heurtant au refus du remboursement partiel de ses billets, un couple fribourgeois ne décolère pas. Le diable se dissimulait dans les tous petits détails. *Silvia Diaz*

André Fasel et Danielle Hofstetter se réjouissaient de passer leurs vacances de fin d'année dernière sous le soleil de Miami. Mais redoutant de se retrouver coincés aux Etats-Unis à cause du rebond de l'épidémie de Covid-19, ils ont, à contre-cœur, préféré annuler leur voyage.

Le couple savait déjà qu'il ne récupérerait pas toute sa mise. Il n'avait en effet réservé, sur le site de Swiss, que le vol aller en *Economy Flex*. Un tarif plus cher, et incluant une option de remboursement ou de changement de réservation possible. Mais pas le vol retour, acheté, lui, au prix normal. Malgré tout, il ne s'attendait pas à ne récupérer, au final, que... les taxes d'aéroport. Car, en cas de combinaison des deux tarifs *Flex* et *Basic*, Swiss applique les conditions d'annulation les plus restrictives pour l'ensemble du voyage. Et n'a donc remboursé aucun des deux vols.

##### UNE CLAUSE MINUSCULE

Cette restriction importante a échappé à l'attention de nos deux lecteurs, et pour cause. Lors du processus de commande sur le site de la compagnie (modifié depuis) un point vert mettait en évidence l'option «remboursable» à côté du premier des deux vols. Plusieurs échanges avec le Service clients ont été nécessaires avant de comprendre le piège: une note à la formulation alambiquée se trouve bel et bien en bas de page. Mais elle est rédigée en tout petits caractères, en gris clair, et placée bien après le bouton «continuer».

Interpelée par *Bon à Savoir*, Swiss ne voit aucun problème: «la présentation des conditions est claire et compréhensible», estime la compagnie, qui n'entend faire aucun geste dans ce cas particulier. Une position loin de satisfaire André Fasel et Danielle Hofstetter, qui envisagent de saisir la justice. La loi sera peut-être de leur côté: l'attention du consommateur doit en effet être spécialement attirée sur les clauses inhabituelles d'un contrat. Elles sont interprétées en sa faveur si elles ne sont pas suffisamment claires. Au juge, donc, de déterminer si tel est le cas ici.



**JAMAIS LOIN  
DE LA MAISON.**

**DENNER**

*Près de chez toi*



## Conforama joue le jeu!

Des réclamations à l'encontre de Conforama sont régulièrement déposées sur nos plateformes plaintes.ch et reklamation.ch. L'entreprise y répond la plupart du temps et, dans une proportion non négligeable, à satisfaction du client.

Certaines sociétés ne jouent pas le jeu sur notre plateforme, et ignorent les demandes déposées par leurs clients mécontents. D'autres, au contraire, ont pris le parti d'être actives et de privilégier la transparence. C'est le cas de Conforama, le détaillant de meubles et d'objets déco. Mais, bien qu'il semble lui tenir à cœur d'offrir un Service clients efficace et transparent, le magasin affiche un bilan en demi-teinte.

En 2021, le nombre de plaintes en rouge, c'est-à-dire à l'insatisfaction du client, est resté assez élevé. Les clients se sont surtout plaints de retards de livraison et de marchandises ou de montages défectueux, certains cas sortaient toutefois du lot. Par exemple, Adrien\* s'est agacé de son aller-retour inutile à la succursale de Villeneuve: après avoir commandé des chaises de jardin durant le Black Friday, puis avoir reçu l'invitation à venir les retirer, il a eu une mauvaise surprise du magasinier... les chaises n'étant en fait pas disponibles, les meubles de jardin étant renvoyés aux entrepôts à l'automne! Yvette\*, quant à elle, est restée sans frigo durant plusieurs semaines en plein été, Conforama ayant mis du temps à remplacer l'appareil défectueux.

En revanche, le bilan est meilleur pour ce premier trimestre de 2022. Six plaintes ont été enregistrées (trois en français, trois en allemand), dont la moitié apparaît déjà en vert sur le site: cela signifie que le client a été satisfait de l'issue du litige. Deux utilisateurs ont subi un retard de livraison de plusieurs semaines et le troisième a rencontré des difficultés pour renvoyer son téléviseur défectueux. Après réclamation sur notre site, leurs litiges ont trouvé un dénouement positif.

Alors, continuez à faire valoir vos droits sur plaintes.ch!  
*ca*

\*Noms connus de la rédaction

### Comment fonctionne plaintes.ch?

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

# 10?

# Tout savoir sur mon salaire

**TRAVAIL** Souvent attendu, toujours le bienvenu, c'est le jour de la paie!

Mais la fiche de salaire qui l'accompagne n'est pas forcément facile à comprendre. *Catherine Amiguet*

## 1 Existe-t-il un salaire minimum, en Suisse?

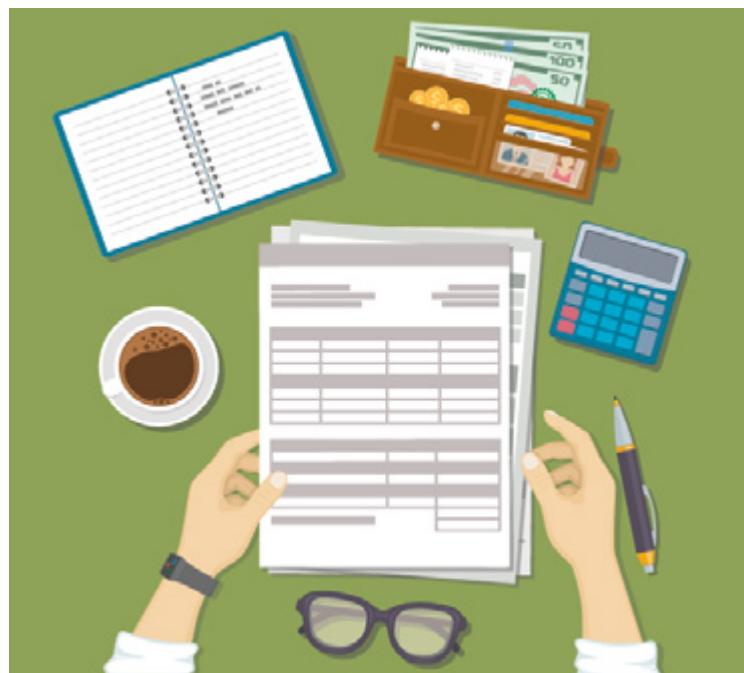
Au niveau fédéral, non. Mais quelques cantons ont légiféré à ce sujet. Par exemple, Genève a instauré une limite horaire à 23.27 fr., Neuchâtel à 20.08 fr. et le Jura à 20.00 fr.\* Par ailleurs, des conventions collectives de travail ou des contrats-cadres peuvent en prévoir, pour certaines branches. En dehors de ces limites, la rémunération peut être assez librement négociée.

## 2 Quelles sont les déductions salariales usuelles?

Il s'agit des cotisations à la charge de l'employé, en tout ou partie. On retrouve donc principalement les déductions AVS/AI (assurance vieillesse et invalidité), APG (allocation maternité, paternité et militaire) et AC (assurance-chômage). En sus, vous pouvez généralement voir sur votre fiche les cotisations pour la couverture accidents non professionnels, celles d'une éventuelle assurance perte de gain maladie ainsi que votre part à la LPP (prévoyance professionnelle ou 2e pilier).

## 3 Sur ma fiche de paie figure aussi la déduction «PC Famille». Qu'est-ce que c'est?

En plus des déductions mentionnées plus haut, certains cantons prévoient des spécificités. Par exemple, les personnes travaillant dans le canton de Vaud cotisent pour les «PC Familles», des prestations complémentaires à destination des parents travailleurs n'arrivant pas à couvrir les besoins essentiels de leur famille. Les Genevois, eux, cotisent pour l'assurance-maternité cantonale, et les Valaisans pour les allocations familiales.



pour les cotisations sociales et les impôts. La loi fixe une valeur pour ces prestations: le repas de midi correspond à 10 fr. par jour, et le logement à 11,50 fr.

## 8 Ce mois, j'ai de grosses factures à payer et je peine à m'acquitter de mon loyer. Ai-je droit à une avance?

En principe, oui. Selon la loi, l'employeur doit accorder une avance sur salaire au travailleur dans le besoin, pour le travail qui a déjà été effectué. Il faut toutefois que les finances de l'entreprise le permettent.

## 9 Mon employeur ne me paie plus depuis deux mois. Comment réagir?

Il faut lui impartir un délai de paiement, par courrier recommandé. Vous pouvez aussi le menacer de ne plus travailler, s'il ne vous a pas payé à l'issue du délai. Ensuite, vous pourrez effectuer une réquisition de poursuite, auprès de l'Office des poursuites du lieu où l'entreprise a son siège. Une requête peut aussi être déposée, auprès de l'Autorité de conciliation en matière de droit du travail (procédure gratuite).

## 10 Et si j'apprends qu'il est en faillite?

Vous pouvez solliciter l'indemnité en cas d'insolvabilité, qui peut couvrir vos créances de salaire des quatre derniers mois au maximum, pour les heures travaillées. Vous devez toutefois être actif auprès de l'employeur et dans la procédure de faillite pour tenter de récupérer votre argent. Adressez-vous rapidement à votre Caisse cantonale de chômage.

## 4 Comment fonctionne l'indemnité vacances?

Si la situation le justifie (notamment en cas d'horaires variables), l'employeur peut décider de ne pas payer vos congés quand vous les prenez, mais d'inclure la part afférente aux vacances directement dans votre paie. La méthode est licite, pour autant que cette «indemnité vacances» figure de manière claire sur votre contrat et sur chaque décompte. Pour quatre semaines annuelles, la part est de 8,33% par mois.

## 5 J'ai été malade durant deux semaines. Mon patron, qui n'est pas assuré pour ça, ne m'a payé qu'à 80%. Est-ce correct?

Non! L'assurance perte de gain en cas de maladie n'est pas obligatoire, certes. Mais, faute de couverture, l'entreprise devra vous payer à 100%, pendant une durée dépendant de votre ancienneté. On se

référera à l'échelle dite «de Berne» selon laquelle, par exemple, six ans de service donnent droit à trois mois de salaire maximum.

## 6 Comment les heures supplémentaires sont-elles payées?

Les heures supplémentaires qui n'ont pas été compensées en temps doivent être payées à 125%. Cela vaut toutefois si cette majoration n'a pas été exclue, par exemple dans le contrat ou dans le règlement d'entreprise. Certaines conventions collectives de travail rendent cette règle impérative.

## 7 Chaque jour, je mange gratuitement à la cafétéria de l'entreprise. J'ai appris que je serai imposé là-dessus. Est-ce vrai?

Oui. Les prestations fournies en nature par l'employeur comptent aussi comme salaire et sont, par conséquent, traitées comme telles

# Un excellent modèle pour moins de 20 fr.

**ENROULEURS DE CÂBLE** Aucun des dix produits que nous avons testés ne présente de risque d'électrocution ou de surchauffe. Certains appareils sont toutefois difficiles à utiliser. *Jonas Arnold / ab*

Ils s'avèrent utiles quand le câble est trop court et la prise trop éloignée. Les enrouleurs électriques se déclinent en différentes longueurs et puissances. Un appareil dure au moins huit ans en cas d'utilisation normale (lire «Les critères du test»). C'est ce que montre notre test de résistance réalisé sur dix produits,

dont le prix varie entre 17 fr. et 80 fr.

Une bobine ne doit pas seulement durer longtemps. Elle doit pouvoir être utilisée sans crainte. Nous avons donc vérifié la sécurité des modèles, la qualité de fabrication et s'ils sont adaptés à la vie

*Lire la suite en page 35 ➤*



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

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

10 enrouleurs de câble



MARQUE	Désignation	Acheté chez	Prix payé	Longueur du câble	Nombre de prises	Protection contre la pluie et l'humidité	Provenance	1. Maniement	2. Test de résistance	3. Sécurité électrique	Note finale	Appréciation
MIGROS DO IT + GARDEN	Enrouleur de câble	Migros Do it + Garden	19.95 fr.	25 m	4	Non	Chine	5.5	5	6	5.5	Très bon
LANDI	Enrouleur câble 25 m	Landi	24.95 fr.	25 m	4	Non	Chine	5.5	5	6	5.5	Très bon
BRENNENSTUHL	Bobine de câble en acier IP44 25 m	Jumbo	79.95 fr.	25 m	4	Oui	Autriche	5.3	5	6	5.4	Bon
MAX HAURI	MaxReel H05VV	Obi	17.95 fr.	15 m	4	Non	Chine	5.2	5	6	5.3	Bon

MARQUE	Désignation	Acheté chez	Prix payé	Longueur du câble	Nombre de prises	Protection contre la pluie et l'humidité	Provenance	1. Maniement	2. Test de résistance	3. Sécurité électrique	Note finale	Appréciation
MIGROS DO IT + GARDEN	Enrouleur de câble	Migros Do it + Garden	19.95 fr.	25 m	4	Non	Chine	5.5	5	6	5.5	Très bon
LANDI	Enrouleur câble 25 m	Landi	24.95 fr.	25 m	4	Non	Chine	5.5	5	6	5.5	Très bon
BRENNENSTUHL	Bobine de câble en acier IP44 25 m	Jumbo	79.95 fr.	25 m	4	Oui	Autriche	5.3	5	6	5.4	Bon
MAX HAURI	MaxReel H05VV	Obi	17.95 fr.	15 m	4	Non	Chine	5.2	5	6	5.3	Bon

Si la note est identique, classement selon le prix.

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

<sup>2</sup> Si la note intermédiaire du critère du maniement est seulement «satisfaisante», la note globale ne peut pas être

En détail

## Les critères du test

Des experts d'un laboratoire technique allemand ont testé dix enrouleurs de câble parmi les plus vendus dans la grande distribution et les magasins spécialisés, selon les critères suivants.

### 1. Maniement

Les câbles sont-ils faciles à enruler et à dérouler? Sautent-ils hors du tambour lorsqu'on les déroule rapidement? Les enrouleurs sont-ils stables? Le laboratoire a également vérifié si les modèles ne présentaient pas d'arêtes vives ou d'endroits où l'on pourrait se coincer les doigts.

### 2. Test de résistance

Une machine de laboratoire a branché et débranché 5000 fois les prises de chaque bobine, ce qui correspond à une utilisation d'environ huit ans. Les spécialistes ont ensuite examiné si celles-ci fonctionnaient encore. Des tests de sécurité ont également été effectués. Dans quelle mesure les prises de courant chauffent-elles? Restent-elles sous tension? Quelles sont les traces d'usure? Les experts ont également vérifié le bon fonctionnement des enrouleurs après cinq chutes d'une hauteur de deux mètres. Le laboratoire a, en outre, soumis les produits imperméables à un test d'étanchéité.

### 3. Sécurité électrique

Le laboratoire a vérifié si les barres multiprises maintenaient la tension électrique constante ou si des surcharges se produisaient. Ils ont aussi examiné dans quelle mesure les prises chauffent et si les matériaux répondent à toutes les normes de sécurité.



Uli Naske



STEFFEN	COOP PRIX GARANTIE	LANDI	SCHÖNENBERGER ELECTRO	BRENNENSTUHL	MAX HAURI
Stereo Loop	Enrouleur de câble	Enrouleur câble 25 m pour l'extérieur	Bobine de câble 15 m	Enrouleur de câble 15 m	MaxReel IP44 H07RN-F
Bauhaus 39 fr. 15 m	Coop Brico + Loisirs 16.90 fr.	Landi 34.95 fr.	Jumbo 27.95 fr.	Obi 23.50 fr.	Obi 44.95 fr.
4	4	1	4	4	4
Oui	Non	Non	Non	Non	Oui
Chine	Chine	Chine	Chine	Autriche	Chine
5.2	5.2	4.8	4.4	4.2	4.2
5	5	5	5	5	5
6	5.7	6	6	5.7	6
5.3	5.2	5.1	4.4 <sup>2</sup>	4.2 <sup>2</sup>	4.2 <sup>2</sup>
Bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant	Satisfaisant

Dominique Schütz

# Les 5 pièges à éviter pour réussir votre vente immobilière

**La vente de votre bien immobilier constitue sans doute la transaction financière la plus importante de votre vie. Evidemment, vous cherchez à mettre toutes les chances de votre côté. Mais comment s'y retrouver dans la profusion d'options disponibles et les milliers de courtiers présents sur le marché ? Découvrez les 5 erreurs à ne pas commettre si vous souhaitez vendre dans les meilleures conditions et au meilleur prix.**

1

## Vendre soi-même

Vous pensez connaître la valeur de votre bien, le marché vous semble favorable et la demande est forte. Pourquoi faire appel à un professionnel ? Tout devrait bien se passer. C'est le piège dans lequel tombent de nombreux propriétaires-vendeurs : un excès de confiance qu'ils paient souvent au prix fort par la suite. La réussite d'une vente repose sur de nombreuses compétences et nécessite une connaissance fine du marché local. Définition du prix, préparation du dossier de vente, diffusion de votre offre, liste d'acheteurs potentiels à disposition, visites, négociation, contrat, notaire... Avez-vous vraiment toutes les cartes en main pour naviguer dans les nombreuses et complexes étapes d'une vente ?



2

## Choisir son courtier au hasard

Une simple recherche en ligne pour trouver un courtier dans votre région va générer des centaines de résultats. Comment faire le bon choix ? Sur quels critères allez-vous sélectionner le partenaire idéal ? Allez-vous vous fier à un site internet attrayant, une belle vitrine ayant pignon sur rue, un flyer dans votre boîte aux lettres, une connaissance d'un de vos proches ? Évaluer les qualifications d'un courtier est un exercice délicat à ne surtout pas négliger. Il s'agit d'un des facteurs essentiels pour réussir votre vente.

3

## Travailler avec plusieurs courtiers

Nombreux sont ceux qui optent pour cette alternative, convaincus que mis en concurrence, les courtiers rivaliseront d'ingéniosité pour vendre un bien dans les meilleurs délais et au meilleur prix.

Dans les faits, c'est l'opposé qui se produit. La crainte de ne pas être celui qui finalisera la vente peut en réalité démotiver les courtiers. Il ne faut pas oublier qu'ils ne sont rémunérés qu'en cas de vente. Personne ne souhaite travailler gratuitement. Par conséquent, ils peuvent même être tentés de vous convaincre de signer une offre bien plus basse que le prix annoncé, dans le seul but de devancer leurs concurrents. Du point de vue de l'acheteur, le message n'est pas clair. Face

4

## Se focaliser sur les frais

Parmi la masse de courtiers existants, un critère les distingue aisément : la rémunération. Tandis que certains acceptent de revoir leur commission à la baisse pour obtenir un mandat, d'autres vous annoncent d'emblée un tarif fixe, sous forme de forfait. Faute de pouvoir véritablement comparer leurs qualifications, il est forcément tentant d'opter pour celui ou celle qui propose les tarifs les plus avantageux. Hélas, ce raisonnement est un leurre car, comme pour n'importe quel autre produit ou service, la qualité a un prix.

Avant de faire votre choix, considérez la chose suivante : un courtier qui demande une commission plus faible que les standards ou un prix fixe n'a qu'un seul objectif, vendre rapidement. Seul un courtier rémunéré à la performance aura tout intérêt à obtenir le prix de vente le plus élevé possible, puisque sa commission en dépend. En choisissant cette option, vos intérêts et ceux de votre courtier sont intimement liés. Et bien que les frais de courtage puissent paraître plus élevés, il n'en est rien.

**VOTRE RENDEZ-VOUS  
IMMO avec  
bestag**

La commission d'un courtier en immobilier sélectionné avec soin est largement compensée par la plus-value obtenue grâce à ses services. Lui seul obtiendra le meilleur prix.

5

## Mal évaluer son bien

Nous ne le répéterons jamais assez : une juste évaluation de son bien est essentielle pour réussir une vente. Tandis qu'un bien sous-évalué se vendra naturellement plus rapidement, il occasionnera à tous les coups un manque à gagner. Une surévaluation, quant à elle, pourrait vous empêcher de vendre. Vous pourriez être tentés de penser que, dans le doute, il vaut mieux articuler le prix le plus élevé possible et négocier à partir de là. Il s'agit pourtant d'un piège assez répandu. Si vous vissez trop haut, votre offre risque fort de rester en ligne bien trop longtemps. Et à mesure que les semaines ou même les mois défilent, vous serez de plus en plus pressé. Les acheteurs potentiels en seront pleinement conscients et vos difficultés à vendre leur offriront un levier supplémentaire lors des négociations.

Vous l'aurez compris, les obstacles qui vous séparent d'une vente réussie sont nombreux et une erreur de jugement pourrait vous coûter cher. C'est fort de ce constat que Bestag a créé sa formule gagnante pour vous garantir de ne pas tomber dans ces pièges.

Cette formule unique sur le marché a été développée pour vous accompagner à travers toutes les étapes de votre vente, du choix du courtier le plus compétent jusqu'à la conclusion du contrat final. De plus, ce service est totalement gratuit pour les particuliers. Rendez-vous sur [bestag.ch](http://bestag.ch) pour en savoir plus !

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

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

**Vaud :** 021 552 59 00  
**Genève :** 022 552 08 50  
**Fribourg :** 026 552 08 50  
**Berne :** 031 552 01 15

**[bestag.ch](http://bestag.ch)**



Scannez le QR code et découvrez la vidéo explicative

► Suite de la page 32

de tous les jours. Les longueurs de câble étaient comprises entre 15 m et 25 m. Tous les produits évalués se sont révélés robustes et ont passé avec succès l'épreuve de la sécurité.

#### MODÈLES PEU PRATIQUES

En revanche, le maniement du câble a posé problème sur certains modèles. Ainsi, l'article de Schönenberger Electro était très instable lors de l'enroulement, ce qui rendait son utilisation nettement plus difficile. Quant à l'enrouleur 15 m de Brennenstuhl, son câble ne se déroulait qu'avec peine.

Le deuxième produit le plus cher de notre échantillon a également montré des signes de faiblesse: *MaxReel IP44 H07RN-F* de Max Hauri s'est coincé lors de l'enroulement. Le fabricant

explique que son enrouleur est une boîte de câble: «Les forces de frottement sont plus élevées en raison de sa forme.» En revanche, le rouleau est très compact, précise l'entreprise. Schönenberger Electro constate que la bobine testée est un modèle d'entrée de gamme. Quant à Brennenstuhl, elle ne comprend pas la mauvaise évaluation. «De notre point de vue, ce modèle fonctionne sans effort», estime l'entreprise.

#### DEUX PRODUITS

#### BON MARCHÉ EN TÊTE

Notre test montre qu'il n'est pas nécessaire de se ruiner pour obtenir un appareil de bonne qualité. Deux produits à prix modique arrivent en tête: le Migros Do it + Garden (19.95 fr.) et l'*enrouleur*

câble 25 m de Landi (24.95 fr.). Ce sont les deux seuls modèles à avoir décroché la note «très bon». Les experts ont surtout apprécié la facilité avec laquelle le câble se déroulait. Leurs grands

disques latéraux ont également convaincu. Ils garantissent que le câble ne sorte pas du guide.

Le produit le moins cher du test, le Coop Prix Garantie, acheté 16.90 fr., a obtenu la note «bon». A titre de comparaison, la bobine en acier Brennenstuhl, également évaluée comme «bon», coûte près de 80 fr. Elle a cependant l'avantage d'être munie de l'indice de protection IP44, ce qui veut dire qu'elle peut être utilisée sans risque à l'extérieur, même sous la pluie ou sur des sols mouillés. Nous avons fait contrôler

séparément, en laboratoire, la résistance à l'eau des produits affichant cette norme. Tous les modèles ont passé sans dégât le test d'étanchéité.

#### GARE À L'HUMIDITÉ!

Les enrouleurs portant l'indice IP20 sont principalement destinés à une utilisation à l'intérieur. Mais, par temps sec et sur un sol sec, il est tout à fait possible de les utiliser à l'extérieur. On prendra toutefois garde à ne pas les entreposer dehors.

Par ailleurs, la règle suivante s'applique à tous les enrouleurs: si l'on branche des appareils qui consomment beaucoup d'électricité, il faut toujours dérouler intégralement le câble. Cela vaut par exemple pour les réfrigérateurs, les lave-linges et sèche-linges ou les tondeuses à gazon. En effet, si le câble reste enroulé, il risque de surchauffer.

### Conseils

## Comment réduire le risque d'incendie?

Les appareils électriques sont responsables d'un incendie domestique sur trois en Suisse. Des câbles électriques en surchauffe et des prises défectueuses ou mal utilisées en sont parfois à l'origine. Quelques mesures de sécurité permettent de réduire le risque.

► **Ne pas brancher plusieurs multiprises ensemble**

Une surchauffe peut se produire si plusieurs multiprises ou enrouleurs de câble sont branchés les uns derrière les autres.

► **Consommation électrique élevée: ne brancher qu'un seul appareil**

En règle générale, les multiprises et les enrouleurs ne devraient pas fonctionner à plus de 2300 watts. Un lave-linge, un sèche-linge ou une tondeuse à gazon atteint déjà cette puissance lorsqu'il fonctionne seul. Il est donc conseillé de ne brancher

qu'un seul de ces appareils à la fois.

Certains anciens modèles de radiateurs soufflants consomment même jusqu'à 3000 watts. Si c'est le cas, il faut brancher l'appareil à une prise murale, sans rallonge de câble.

► **Utiliser des appareils adaptés en cas d'humidité**

Les blocs multiprises et les enrouleurs de câble ne doivent pas être mouillés. Il existe des appareils qui résistent à l'humidité, en cas de pluie ou à l'intérieur, par exemple, dans une salle de bain. Ces appareils sont généralement marqués du code IP44 en petits caractères.

► **Contrôler régulièrement les prises et les enrouleurs**

Il faut les remplacer lorsque les prises électriques sont desserrées ou que certaines pièces sont chaudes au toucher.



**PROTECTION** Les appareils munis de l'indice IP44 résistent aux éclaboussures d'eau.

**CONSEIL  
JURIDIQUE  
GRATUIT**

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

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

**PAR TÉLÉPHONE**

021 310 18 20

**PAR ÉCRIT**

 Bon à Savoir, Service juridique  
CP 150, 1001 Lausanne

**EN LIGNE**

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

Joindre copie des pièces utiles.

**EN PODCAST**  **LA RADIO**

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


Lucia Ribeiro

## 1. Quand Dame Nature va trop loin

**VOISINAGE** «Nos vis-à-vis possèdent de grands pins et un mélèze, qui perdent énormément d'aiguilles, tout au long de l'année. Celles-ci obstruent nos gouttières et nos grilles d'évacuation. Est-on en droit de demander à nos voisins d'abattre leurs arbres, même s'ils respectent les limites?»

**P**eut-être. En Suisse, c'est le Code civil qui définit les rapports de voisinage aux articles 684 et suivants. L'article 688 CC permettant au droit cantonal d'ériger des règles plus précises concernant la distance et la hauteur que doivent respecter les plantations. Les éventuelles violations des limites imposées par le droit de voisinage doivent être signalées à l'autorité compétente, généralement un tribunal ou la

Justice de paix. Et, même si les hauteurs et les distances sont respectées, cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de nuisance à dénoncer.

Une fois contacté, le juge va faire une pesée des intérêts en présence pour savoir si l'abattage des arbres litigieux se justifie. Vous allez donc devoir démontrer qu'il est impératif de couper les pins de vos voisins. Dans votre cas, les nuisances causées par les aiguilles et les risques de voir

vos grilles d'évacuation des eaux bouchées par ces résidus pourraient en constituer un intérêt prépondérant. Surtout à l'heure actuelle, avec les violents orages qui frappent le pays, chaque été.

Dans tous les cas, c'est au juge qu'il reviendra de trancher, et il est possible qu'il opte pour une solution intermédiaire, moins radicale que l'abattage pur et simple des pins.

*Kim Vallon*

## 2. Forfait peu transparent

**VOYAGES** «Nous rentrons d'un voyage dans les Emirats, organisé par une agence. Globalement, tout s'est bien passé, mais certaines prestations ont fait défaut. L'agence refuse de nous donner le détail de la facture du séjour, sous prétexte qu'il s'agit d'un forfait. Comment réclamer le remboursement de la moins-value?»

**L**es voyages de plus de 24 heures qui englobent le transport, l'hébergement et/ou d'autres services touristiques sont soumis à la Loi fédérale sur les voyages à forfait, dite «LVF».

L'article 12 LVF traite spécifiquement des «défauts» du contrat de voyage, comme les promesses non tenues, les excursions ratées, un hôtel 5 étoiles qui s'avère, en réalité, être un squat au bord d'une autoroute, etc. Tout problème doit être annoncé au représentant du voyagiste sur place, si c'est possible ou, alors, dans les plus brefs délais, au retour.

C'est la condition pour pouvoir réclamer une compensation pour le séjour gâché, le plus souvent sous forme de remboursement à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies. Or, si vous voulez pouvoir chiffrer cette moins-value, il vous faut nécessairement le détail du prix du séjour et connaître celui de chaque excursion, événement, etc. Sinon, comment savoir si l'agence vous indemnise convenablement? Elle va donc bien devoir tôt ou tard détailler ses tarifs, ne serait-ce que pour justifier le montant à rembourser au client, sur la base de la LVF. *kv*

### 3. Doublement couvert inutilement

**ASSURANCE** «Pour finaliser mon adhésion à une propriété par étages, j'ai contracté une nouvelle police d'assurance. Je constate, à présent, que je possède, sans le savoir, une ancienne assurance qui couvre exactement les mêmes risques. Que puis-je faire?»

**V**ous pouvez résilier cette toute nouvelle assurance. En effet, l'article 46b de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) prévoit une possibilité spécifique de résiliation dans ce genre de cas. Si vous n'aviez pas connaissance de votre double assurance au moment de la conclusion du second contrat,

vous pouvez y mettre fin. Pour ce faire, la résiliation doit parvenir par courrier à l'assurance ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte (mail, chat en ligne, SMS). L'assurance doit prendre connaissance de votre résiliation dans les quatre semaines suivant la découverte de votre double police.

Si le délai est dépassé ou si vous saviez, au moment de la conclusion du contrat, qu'il existait une assurance multiple, la résiliation n'est plus possible. Mais vous devez, dans tous les cas, informer, par écrit également, ces deux entreprises qu'elles couvrent le même risque pour la même période. *Timko Chatagnat*

### 4. Attention, ça va couper!

**TÉLÉPHONIE** «Je suis un pendulaire et passe donc beaucoup de temps dans les trains. J'en profite pour travailler pendant les trajets. Malheureusement, le réseau fonctionne très mal entre Lausanne et Neuchâtel. Est-ce un juste motif de résiliation anticipée de mon abonnement?»

**L**a réponse se trouve a priori dans les conditions générales de votre fournisseur de prestations télécom. S'agissant des problèmes de réseau, justement, les opérateurs de téléphonie se couvrent, la plupart du temps, par une clause dans laquelle ils précisent qu'ils ne peuvent pas garantir une couverture parfaite. Soit.

Entre couverture sans nuage et coupures incessantes, il y a toutefois de la marge. Dans un cas tel que le vôtre, où un réseau correct est nécessaire pour votre activité professionnelle, on peut invoquer l'article 119 du Code des obligations (CO) qui traite de l'impossibilité contractuelle. Avec, à la clé, la possibilité pour le client de se départir du contrat, sans délai et sans frais.

Ici, votre opérateur est dans l'impossibilité de fournir la prestation pour laquelle vous payez un abonnement chez eux. Soit, l'utilisation dudit abonnement de manière régulière et constante, où que vous vous trouviez, sans interruption. Le fait qu'il ne soit pas responsable de ces problèmes sur le réseau ferroviaire n'a aucune incidence sur votre droit à résilier le contrat de manière anticipée. *kv*

### 5. Quand les contrats s'enchaînent

**TRAVAIL** «J'ai signé un contrat de travail à durée déterminée d'un an. A son échéance, et toujours au sein de la même entreprise, j'ai accepté un nouveau contrat, cette fois-ci à durée indéterminée. Aujourd'hui, je reçois une lettre de licenciement. Comment calculer mon délai de congé?»

**L**e délai de congé légal varie selon le temps passé dans l'entreprise. Pour le calculer, il faut donc prendre en considération l'ensemble des rapports de travail avec l'employeur. En effet, un éventuel contrat d'apprentissage, le temps d'essai, les contrats antérieurs (CDD et CDI), voire le temps accompli dans votre précédente entreprise, rachetée dans l'intervalle par votre compagnie actuelle, sont autant d'éléments à prendre en compte. En revanche, travailler dans une entreprise par le biais d'une agence de placement, puis se faire engager par cette même société directement après n'est pas considéré comme un prolongement de contrat et n'entre pas dans le calcul. En effet, même si le poste de travail est identique, les parties concernées dans les rapports de travail ont changé. Enfin, votre contrat de travail ou une convention collective de travail (CCT) pourrait prévoir d'autres délais que ceux prévus par la loi, à savoir un mois pour la première année de service, deux mois entre la deuxième et la neuvième année et enfin trois mois dès la dixième. *tc*

#### le juge a dit

##### Assurance contre les épidémies

Un restaurant s'est tourné vers son assurance couvrant les pertes de revenus liées à une épidémie, en raison des mesures pour lutter contre la propagation du Covid-19. Elle a refusé d'entrer en matière, car une clause excluait les manifestations les plus graves de pandémies. L'affaire a été portée en justice. Le Tribunal cantonal a considéré que cette exclusion était sans effet et a exigé le dédommagement par l'assurance. Les juges fédéraux ont toutefois admis le contraire: la clause contractuelle était suffisamment claire. Selon eux, le restaurateur pouvait, tout à fait, se rendre compte que la pandémie actuelle était exclue du contrat, car elle entre dans la catégorie des risques les plus graves.

*Arrêt 4A\_330/2021  
du 5 janvier 2022*

##### Accessibilité des trains à deux étages

A la suite d'un recours de l'Association faîtière des organisations de personnes handicapées, le Tribunal fédéral a dû se pencher sur l'accessibilité des nouveaux trains à deux étages des CFF. Les juges ont rejeté un grand nombre de revendications, mais retiennent que toutes les rampes d'accès aux trains depuis les quais doivent permettre aux personnes à mobilité réduite de monter et de descendre de manière totalement indépendante et en toute sécurité. Ces accès doivent permettre, entre autres, d'accéder aux toilettes et au wagon-restaurant. En attendant que des vérifications techniques soient faites et, si besoin, des corrections apportées, les trains peuvent continuer à circuler normalement.

*Arrêt 2C\_26/2019  
du 22 décembre 2021*

## SETS DE CASSEROLES

Elles chauffent rapidement, gardent longtemps les aliments à température idéale et leur étanchéité est à toute épreuve. Les trois meilleures casseroles en acier inox examinées par Stiftung Warentest sont signées Fissler, Elo et Rösle. Le magazine allemand a sélectionné 17 sets de quatre à cinq objets chacun, et testé les casseroles de 24 cm de diamètre. Le prix du set qui occupe la deuxième place du podium, moitié moins cher que celui du gagnant, est l'un des plus avantageux du test. Tout à la fin du classement, on trouve le set très onéreux du fabricant mythique Le Creuset, dont les casseroles ont les plus mauvaises propriétés de cuisson.

*Stiftung Warentest (03/2022), test.de*



## PNEUS D'ÉTÉ DIMENSION 185/65 R15 88H

Déjà l'heure de remettre les pneus d'été! Même s'il vaut mieux rester bien équipé face aux incertitudes de la météo. Le TCS a testé 16 pneus de dimension 185/65 R15 88H très courante pour les petites voitures (telles que Renault Clio, VW Polo ou Mercedes Classe A) et 18 types de pneus de dimension 215/60 R16 99V pour les SUV (tels que Škoda Karoq, Mazda CX-3 ou Fiat 500X). Les Michelin et les Bridgestone sont dans le trio de tête des deux catégories, les Goodyear et Continental PremiumContact 6 obtiennent les premières places. Un seul modèle est « recommandé avec réserves »: le Kormoran Road Performance. Les experts ont mesuré la sécurité et l'économie des différents pneus. Pour la catégorie SUV, ils ont noté d'énormes différences au niveau de la consommation de carburant et de l'usure.

*Test de pneus d'été (03/22), tcs.ch*

## ROBOTS CULINAIRES MULTIFONCTIONS

Pas si évident de trouver des robots de cuisine multifonctions performants dans un maximum de tâches, qu'il s'agisse de hacher des herbes, des noix ou des oignons, de râper des carottes ou du fromage, de pétrir de la pâte ou encore de fouetter. Il se trouve que trois modèles de Bosch, Kenwood et Magimix sont particulièrement efficaces et polyvalents, avec de légères différences. Le pétrissage n'est pas le point fort du gagnant de ce test réalisé par nos collègues belges de Test Achats sur une base de 23 articles de petite taille. La machine Kenwood pêche au niveau du bruit et celle de Magimix, très chère, peine à râper le fromage.

*Test Achats (03/2022), testachats.be*

## Top 3

1. **Fissler Original-Profi collection, set de 5 casseroles, 550 fr.**
2. **ELO Excellent, set de 5 casseroles, 219 fr.**
3. **Rösle Silence Pro, set de 4 casseroles, 266 fr.**

## Top 3

1. **Goodyear EfficientGrip Performance 2, 87.90 fr.**
2. **Bridgestone Turanza T005, 127.90 fr.**
3. **Michelin Primacy 4, 108.30 fr.**

## Top 3

1. **Bosch MCM3501M, 174.50 fr.**
2. **Kenwood FDM301SS multipro compact, 130 fr.**
3. **Magimix CS 3200 XL, 346 fr.**

## Top 3

1. **Schimmel X sans chlore, 750 ml, 18.50 fr.**
2. **Auro sans chlore, 500 ml, 22.50 fr.**
3. **Mellerud sans chlore, 500 ml, 13.60 fr.**

## LU pour vous

### Pour ne plus tourner le dos à la douleur

Souvent qualifié de maladie du siècle, le mal de dos fait souffrir 80% des adultes au moins une fois dans leur vie, selon La Ligue suisse contre le rhumatisme. *60 millions de consommateurs* lui consacre un hors-série de 115 pages. *Vaincre le mal de dos* fournit de conseils pratiques pour adopter les bons réflexes et en finir avec la douleur. Note positive: dans 90% des cas, le mal de dos est une lombalgie commune qui a toutes les chances de guérir rapidement. Judicieusement, ce hors-série permet aussi de déjouer les pièges des vendeurs d'illusions. Les enquêteurs ont ainsi évalué l'utilité de plus de 60 produits d'automedication, comme des oreillers ergonomiques, des T-shirts correcteurs, des baumes ou des compléments alimentaires. Quelques-uns peuvent apporter un soulagement passager, la plupart n'auront aucune efficacité et certains sont même déconseillés.



«Vaincre le mal de dos»,  
Hors-série n° 213  
de 60 millions  
de consommateurs,  
avril-mai 2022.

### Télétravail bon pour le climat

La revue *l'environnement* est disponible gratuitement sur le site de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV). Parmi les sujets qui ont retenu notre attention, un article souligne les bénéfices du travail à domicile pour le climat. Sur une année, le potentiel est colossal, en Suisse. Un jour par semaine permettrait de diminuer les émissions de plus de 260 000 tonnes de CO<sub>2</sub>. Le télétravail a toutefois des aspects négatifs: «collaboration plus difficile, baisse du sentiment d'appartenance, grande exigence en matière d'autonomie ou encore frontière floue entre vie professionnelle et privée».

Autre info intéressante, cette fois pour les amateurs de tomates suisses. Afin de permettre une récolte précoce de mai à juillet, les serres doivent être chauffées dans notre pays. Mais gare aux conclusions trop rapides! Le calcul des écobilans montre que, lorsque l'énergie utilisée pour le chauffage provient des rejets thermiques de l'industrie ou des usines d'incinération des ordures, les tomates précoces suisses ne sont guère plus polluantes que celles de saison cultivées sous tunnel non chauffé et récoltées d'août à octobre.

«*l'environnement*, n° 1/22, disponible sur le site de l'OFEV, bafu.admin.ch → Publications, médias → Magazine «*l'environnement*».



## Ne pas lâcher l'os

*A propos de notre article «Epona: ne pas céder devant les remboursements en retard» (3/22)*

**S**elon mon expérience, depuis la reprise d'Epona par La Vaudoise, la situation n'est que «moins pire». Et la direction revient avec la même excuse depuis longtemps: «Ce n'est qu'un problème passager.» «Le passage commence à être long. Ils changent régulièrement d'adresse mail, de documents à annexer, etc. et rien ne change, au fond. Et, comme j'ai des chiens âgés, je ne peux pas changer d'assurance: plus personne n'accepte de les assurer. Heureusement, je suis une battante qui ne laisse rien passer... et j'arrive à mes fins. Mais beaucoup de gens – surtout les plus âgés – n'ont pas cette force et cette persévérance, et se font rouler dans la farine.

*Christiane de Reynier, 1167 Lussy-sur-Morges*

*Votre témoignage s'ajoute malheureusement aux nombreux messages que nous recevons depuis plusieurs mois sur la mauvaise gestion et les retards qui s'accumulent chez Epona depuis plusieurs années maintenant.*

*La rédaction*

## Le prix du succès

*A propos de notre article «16 papiers toilette: un produit au top pour 27 ct. le rouleau» (3/22)*

**J**'ai voulu essayer le papier toilette M-BUDGET de votre test du mois de février, et il y a déjà une augmentation de 11%.

*Nom connu de la rédaction*

*Vous avez raison, le prix du rouleau (par paquets de 12 pièces) est actuellement à 30 centimes. Seule consolation, la marque reste la moins chère dans les produits notés «très bon».*

*La rédaction*

## Ecrivez-nous

### UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

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

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

## Post-scriptum

### Climatiquement neutre et (trop) fier de l'être

Je me sens mieux. J'ai récemment changé d'abonnement de téléphonie mobile. Rien d'extraordinaire, c'est vrai. D'autant que mon nouvel opérateur, je l'ai choisi pour des raisons de prix et de commodité. Mais voilà, je viens de découvrir que ma décision est, en plus, écoresponsable: je surfe désormais sur le «premier réseau climatiquement neutre de Suisse».

Au même titre que tous les clients de Swisscom, j'ai visiblement de bonnes raisons de me sentir mieux. Sans changer mes habitudes, sans débourser un centime de plus, je fais un geste pour la planète. C'est l'opérateur, le plus «duriable au monde» (titre décerné en 2020 par le magazine *World Finance*), le mien en l'occurrence, qui l'affirme. Un opérateur qui exploite entièrement son réseau à partir d'énergies renouvelables. Un opérateur qui compense les émissions de CO<sub>2</sub> provenant de la fabrication, du transport et de l'installation des composants de son réseau, mais aussi des routeurs, des box-tv et des smartphones. Bref, un opérateur «climatiquement neutre», comme le martèle sa dernière campagne de publicité.

A l'image de Swisscom, de plus en plus d'entreprises mettent en avant cet argument marketing. Mais afficher une neutralité carbone aujourd'hui, c'est un peu comme brandir sa neutralité au milieu d'une crise politique internationale. Ça revient à se carapater derrière un concept ambigu. La promesse d'une neutralité carbone constitue un puissant inhibiteur de culpabilité, car elle véhicule l'illusion que nous avons atteint un niveau d'émissions de CO<sub>2</sub>, si ce n'est proche de zéro, en tout cas suffisamment bas pour préserver l'environnement. Or, on est très loin du jeu à somme nulle. En échange de ce CO<sub>2</sub> qu'elles continuent à émettre, même si c'est en moindre quantité, les entreprises qui s'autoproclament neutres investissent dans des projets de «compensation» carbone, comme protéger ou planter des arbres qui absorbent du CO<sub>2</sub>.

On peut considérer que ces crédits de compensation valent mieux que rien. Sauf que la réalité est souvent complexe et l'enfer pavé de bonnes intentions. Planter une essence à croissance rapide, par exemple, fait peser le risque d'un appauvrissement des sols, tandis que reboiser à grande échelle menace de faire grimper les prix des denrées alimentaires. L'organisation non gouvernementale OXFAM a même calculé que, pour que la planète soit neutre en carbone en 2050, il faudrait planter des arbres sur la totalité des terres cultivables...

Le climatiquement neutre est sans doute un argument vendeur. Mais il sert surtout à flatter le consommateur et à lui faire oublier que, contrairement à lui, le CO<sub>2</sub> qu'il contribue à émettre aujourd'hui restera dans l'atmosphère pour les deux cents prochaines années.

*Geneviève Comby*



# NOS GUIDES

SIMPLES  
CLAIRS  
PRATIQUES

Inclus rabais de 5 fr. par guide pour nos abonnés

JE COMMANDE: 021 310 01 37 | [info@bonasavoir.ch](mailto:info@bonasavoir.ch) | [www.bonasavoir.ch/boutique](http://www.bonasavoir.ch/boutique)



<input type="checkbox"/> <b>Comment déclarer ses impôts</b>	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Gardez la ligne! Les recettes	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Tout comprendre sur les assurances	37.50 fr.
<input type="checkbox"/> Comment préparer sa retraite	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide des successions	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vite dit... Pas toujours prouvé!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Conso - boulot - bobos	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide de la PPE et du voisinage	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Le guide pratique du locataire	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Vos droits au travail	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Poisons quotidiens	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> Aïe, mon dos!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 1, 2, 3, bougez!	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. I	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. II	32.50 fr.
<input type="checkbox"/> 90 lettres types, vol. III	32.50 fr.

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

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

Mon adresse

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Rue/N° \_\_\_\_\_

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

N° d'abonné (si existant) \_\_\_\_\_

N° de téléphone \_\_\_\_\_

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

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

4/22

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

## ABONNEMENT à Bon à Savoir

**Je m'abonne pour:**

- 1 an** (11 parutions): **44.50 fr.**
- 2 ans** (22 parutions): **84.00 fr.**

**JE M'ABONNE**

021 310 01 37 | [abo@bonasavoir.ch](mailto:abo@bonasavoir.ch) | [www.bonasavoir.ch/abonnements](http://www.bonasavoir.ch/abonnements)