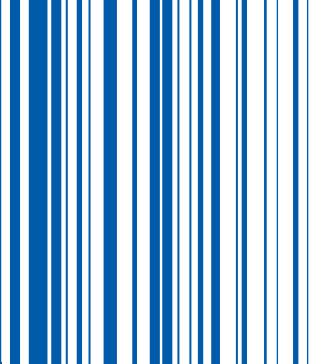


BON À SAVOIR



TEST pages 6-9



Sunny studio 5

Ampoules LED Lumière sur le meilleur choix

Service juridique gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20

STREAMING

Le point sur l'offre vidéo

18

PRÉVOYANCE

Le bon timing des comptes 3a

21

LEASING

Les sociétés privées plus chères

22

POURSUITES

On peut désormais les masquer

25

Nos tests du mois

- Ampoules LED
- Aspirateurs robots
- Lotions corporelles



03
91771424 663003

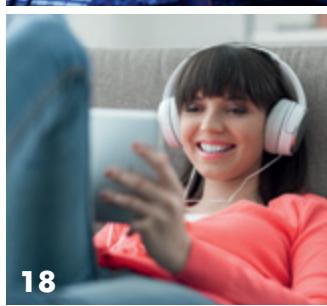


LE CAFÉ ÉQUITABLE
N'A PAS BESOIN D'ÊTRE CHER!



coop

Pour moi et pour toi.



Sommaire

- 11 **CFF**
Ponctualité calculée à la louche

- 17 **Carte de réduction**
Grogne autour de l'Hotelcard

- 21 **Prévoyance**
Le bon timing des comptes 3a

- 24 **Télévision**
Le glas de la TNT

- 25 **Poursuites**
On peut désormais les masquer

- 29 **Fours à vapeur**
Technologie dans la brume

- 31 **Circulation**
Le natel au volant, ça douille!

- 33 **Achats en ligne**
Cliquer, c'est acheter

COMPARATIFS 

- 12 **Carrosseries**
Ecarts de prix modestes

- 18 **Streaming**
Le point sur l'offre

- 22 **Leasing**
Les sociétés privées plus chères

TESTS 

- 6 **Ampoules LED**
Ikea domine les débats

- 14 **Aspirateurs robots**
C'est pas fameux!

- 26 **Lotions corporelles**
Un seul produit au top

EN UNE 

- 6 **Ampoules LED**
Lumière sur le meilleur choix

**MAIS ENCORE...**

- 30 De qui se moque-t-on? / Chapeau!
34 Conseils juridiques
35 Le juge a dit
36 Vu pour vous / Les tests des autres
37 Vous avez la parole
38 Post-scriptum

Impressum**Service abonnements**

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

Abonnement

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

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)

Rédacteur en chef adjoint

Yves-Noël Grin (yng)

Rédaction

Sandra Porchet (sp)

Claire Houriet Rime (chr)

Sébastien Sautebin (seb)

Sou'Al Hemma (sh)

Ont collaboré à ce numéro

Frank-Olivier Baechler

Tiffany Boelma

Lukas Bertschi

José Crespo

Fiami

Christophe Inaebnit

Denis Kormann

Thomas Lattmann

Sandra Porchet

Sabine Rindlisbacher

Andreas Schildknecht

Dominique Schütz

Simon Tschopp

Mise en pages

Audrey Chevalley

Correction

Christiane Droz

Web et mobile

Loïc de Siebenthal

Permanence juridique

© 021 310 18 20

Tous les jours de
9 h à 11 h et de 13 h à 15 h

Silvia Diaz (sd)

Sophie-Emilia Steinauer (ses)

Kim Vallon (kv)

Barbara Venditti (bv)

**Secrétariat de rédaction
et marketing**

Av. de la Rasude 2

CP 150, 1001 Lausanne

© 021 310 01 36

Tous les jours de 8 h à 17 h

Fax 021 310 01 39

www.bonasavoir.ch

E-mail: info@bonasavoir.ch

Alessia Berjano

Lidia Brandalise

Publicité

KI Media S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

© 021 310 18 21

CP 75, 8024 Zurich

© 044 253 83 53

anzeigen@kimedia.ch

Imprimerie

Swissprinters AG,

4800 Zofingen

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

Editeur

Editions Plus S.à r.l.

CP 150, 1001 Lausanne

Lectorat

388 000 (MACH Basic 2018-2)

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

Editorial

Demander un devis à 70 carrossiers? Nous l'avons fait!



Certains préjugés ont la vie dure. Si vous abordez le sujet des carrossiers dans votre entourage ou au travail, nul doute que chacun aura son histoire à raconter, du prix «à la tête du client» aux tarifs prohibitifs des grands garages, en passant par les différences entre la facturation aux assurances ou aux privés. Nous en avons fait l'expérience à la rédaction et, devant tant de clichés et d'idées préconçues, nous avons décidé de mener l'enquête.

Au volant d'une Opel Astra Sports Tourer, âgée de cinq ans, nous nous sommes rendus anonymement chez 20 carrossiers à travers toute la Suisse romande, sans rendez-vous, sur la base d'un échantillon aléatoire.

La voiture présentait divers dégâts dont les deux plus visibles étaient le pare-chocs avant enfoncé et fissuré à la suite d'une collision, et l'aile arrière gauche pliée et en partie rouillée (*lire page 12*).

L'idée était simple: obtenir un devis pour la réparation de ces dégâts. A la surprise de nos quatre enquêteurs, la grande majorité des carrossiers nous a spontanément annoncé des tarifs extrêmement proches, quelle que soit la région ou la taille du garage. Un résultat qui s'explique en partie par l'harmonisation du calcul des coûts dans la plupart des établissements, synonyme de «la fin d'une belle époque» où les tarifs pouvaient fluctuer plus arbitrairement, selon plusieurs professionnels. Au final, nous avons tout de même observé des écarts jusqu'à 70%.

Mais notre curiosité ne s'est pas arrêtée à la Suisse romande. Avec cette même Opel, nos partenaires allemands de *K-Tipp* ont consultés 15 carrossiers (dont 4 en Allemagne), tout comme ceux de *L'inchiesta* au Tessin qui ont demandé des devis dans 36 garages.

Si les tarifs dans ces deux régions varient davantage qu'en Suisse romande (jusqu'à 600%!), un constat reste le même dans toute la Suisse: il suffit, la plupart du temps, d'à peine quinze minutes pour obtenir un devis. Une bonne raison pour comparer et éviter de tomber au mauvais endroit.

Pierre-Yves Muller

Rédacteur en chef



Roue de secours optionnelle

«Est-il obligatoire de disposer d'une roue de secours ou, à défaut, de pneus dits «runflat»? se demande une lectrice de Cheseaux (VD). Lors d'un passage dans la succursale Euromaster de Romanel-sur-Lausanne l'automne dernier, l'employé qui s'est occupé de sa Mini Cooper lui indique qu'elle est obligée d'équiper sa voiture de tels pneus, plus coûteux mais qui permettent de continuer de rouler après une crevaison. Pour appuyer ses dires, il ouvre le coffre du véhicule et lui montre qu'il n'est pas équipé d'une roue de secours.

Quelque temps plus tard, une collaboratrice d'Euromaster lui confirme encore cette information par téléphone en prétendant que «c'est la loi».

Pour l'Office fédéral des routes, pourtant, il n'en est rien: «Il n'existe aucune obligation légale d'équiper son véhicule d'un quelconque dispositif pour continuer de circuler en cas de crevaison», nous a-t-il précisé. «La pose de pneus runflat sur ce modèle est une recommandation du constructeur et des experts», nous a répondu le porte-parole d'Euromaster, qui n'explique pas pourquoi sa succursale de Romanel aurait évoqué à deux reprises une obligation légale. Ironie de l'histoire, notre lectrice a remarqué peu après que sa voiture possédait pourtant bel et bien une roue de secours, non pas dans le coffre mais sous le châssis! *vic*



Serafe: juste mais compliqué

Le mode de perception de la redevance radio-télévision prévu par l'Office fédéral de la communication (Ofcom) crée la confusion, voire même un sentiment d'injustice: selon la répartition des factures, certains ne paient-ils pas davantage? Non, car le tarif (365 fr. par an, soit 30.42 fr. par mois) est identique pour tout le monde. Selon le moment auquel on règle la note, il est certes possible qu'on paie son dû plus tôt que d'autres. Mais, en cas de départ à l'étranger, de placement dans un EMS ou de décès, Serafe remboursera le montant payé à l'avance. Il est néanmoins possible de demander une facturation trimestrielle, mais celle-ci ne change rien au prix, sauf si elle est envoyée par courrier (2 fr. de supplément). *chr*

Pas de rafting sans autorisation

A partir du 1^{er} mai 2019, les prestataires d'activités à risque, telles que le saut à l'élastique ou l'alpinisme devront systématiquement apporter la preuve de leurs compétences et demander une autorisation. Cette obligation touchait jusqu'ici uniquement les entités dont le chiffre d'affaires annuel dépassait 2300 fr. Elle ne concernera pas les organisations à but non lucratif, comme le Club alpin suisse, Suisse Rando ou Pro Senectute qui mettent sur pied des camps et des excursions pour leurs membres, car la gestion du risque est prévue dans leurs prescriptions internes. Idem pour les activités proposées dans le cadre des programmes d'encouragement de Jeunesse+Sport. La liste des sociétés agréées est disponible sur [sur ofspo.ch](http://ofspo.ch) → Actualités → Thèmes → Nouvelle loi fédérale sur les activités à risque → Registre des autorisations. *chr*

ALLÔ, GARE À LA SURCHAUFFE!

Les téléphones fixes sont équipés de batteries rechargeables dont la durée de vie varie entre un an et trois ans, selon l'utilisation. Quand elles sont usées, il ne faut jamais les remplacer par des piles alcalines normales, même si elles sont plus avantageuses. Si on les pose sur la base, celles-ci surchaufferont au risque d'exploser et d'endommager définitivement l'appareil. Il est indispensable d'acheter des batteries rechargeables ayant les mêmes valeurs que les accessoires d'origine. Les emballages adéquats indiquent clairement qu'il s'agit d'une recharge et affichent généralement un combiné fixe stylisé. *chr*

DEUX GÉANTS ET DES QUESTIONS

La rumeur planait depuis plusieurs mois, mais c'est désormais officiel: Sunrise rachète le câblo-opérateur UPC pour la très coquette somme de 6,3 milliards de francs. Le numéro 2 des télécoms en Suisse pourra proposer une offre plus complète et renforcer sa position face à Swisscom. Avec cette acquisition, Sunrise disposera d'une part de marché d'environ 30% dans l'internet, de 31% pour la télévision et de 25% pour la téléphonie mobile. Mais, pour l'heure, l'opération laisse de nombreuses questions ouvertes. Quelles incidences la création de ce nouveau géant aura-t-elle sur les prix et l'offre pour les consommateurs? La disparition d'UPC et la création d'un quasi duopole Swisscom-Sunrise vont-elles affaiblir la dynamique concurrentielle du secteur? Salt parviendra-t-il à tirer son épingle du jeu? La Commission fédérale de la concurrence (Comco) donnera-t-elle son feu vert sans sourciller? Autant de questions qui, pour l'heure, restent sans réponse. Affaire à suivre donc de très près! *seb*



Ikea sous les feux de la rampe

AMPOULES LED Notre test met en lumière de grandes différences entre les produits. Les meilleurs sont ceux qui émettent peu de lumière bleue et ont une longue durée de vie.

Andreas Schildknecht / sp

Les dernières ampoules à filament ont été définitivement bannies en 2012, avec un retrait progressif amorcé dès 2009. Désormais, c'est la technologie LED qui monopolise le marché suisse, ne laissant que quelques miettes à deux espèces en voie de disparition, les fluocompactes et les halogènes. C'est d'autant plus vrai que toutes les ampoules halogènes seront interdites à la vente dès le 1^{er} septembre 2019, à quelques exceptions près (culots R7 et G9).

Si la technologie LED est connue depuis belle lurette, elle a mis du temps avant de fabriquer des ampoules qualitatives. Lors de notre dernier test, les produits étaient non seulement lourds et massifs, mais la lumière émise était souvent artificielle ou terne. C'est pour cette raison que nous avons voulu examiner les progrès réalisés en soumettant dix modèles à vis (E27) et dix destinés aux spots (GU10).

Suite page 8



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

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

MARQUE	
Désignation	
Acheté chez	
Prix payé	
Nombre de pièces par emballage	
Prix par pièce	
Intensité variable	
1. Qualité de la lumière	60%⁽¹⁾
→ Rendu des couleurs	50% ⁽²⁾
→ Taux de lumière bleue	50% ⁽²⁾
2. Perte d'intensité après 1000 heures de service	25%⁽¹⁾
3. Efficacité énergétique après 1000 heures de service	10%⁽¹⁾
4. Bruit	5%⁽¹⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

Egalement disponible chez: ⁽³⁾ Manor; ⁽⁴⁾ commerces

En détail

Les critères du test

Le Laboratoire technique PZT de Wilhelmshaven (D) a mis à l'épreuve les diverses ampoules en tenant compte des critères suivants.

1. Qualité de la lumière

Les couleurs apparaissent-elles aussi naturelles qu'à la lumière du jour? Quel est le taux de lumière bleue?

2. Perte d'intensité

Quelle est la durée de vie des produits? Leur luminosité est-elle intacte même après 1000 heures d'utilisation?

3. Efficacité énergétique

Quelle quantité de lumière émettent les lampes après 1000 heures d'utilisation pour une puissance électrique de un watt?

4. Bruit

Trois experts de 25, 31 et 39 ans ont évalué dans une cabine acoustique les bruits gênants (graves et aigus) et ont mesuré à quelle distance ceux-ci étaient perceptibles. Pour neuf produits, les experts n'ont rien entendu. Notons que les spots ont tendance à produire plus de bourdonnements que les ampoules classiques.

Ampoules classiques E27, 60 watts,



IKEA	BELLALUX	FLAIR
Ledare E27	LED CLA 7W/827	LED Warm White
Ikea	Obi	Hornbach
8.95 fr.	4.25 fr.	6.95 fr.
1	1	1
8.95 fr.	4.25 fr.	6.95 fr.
Oui	Non	Trois niveaux
5.3	5.0	5.0
5.5	4.0	4.0
5.0	6.0	6.0
5.5	5.0	5.0
4.5	5.5	4.5
6.0	6.0	5.0
5.3 ⊕⊕	5.1 ⊕⊕	5.0 ⊕⊕



blanc chaud



PHILIPS	OSRAM	PHILIPS	OSRAM	M-CLASSIC	GO ON	EGLO
Warm Glow	LED Warm White Classic A 60	LED Warm White	LED Glow Dim Classic	Warm White LED	Ampoules LED	LED E27 Extra Warm
Coop ^{3, 4, 5}	Obi ^{4, 6, 7, 8}	Coop ^{3, 4, 5}	M-Electronics ^{4, 6, 7}	Migros	Jumbo	Landi ^{9}
10.95 fr.	14.95 fr.	8.50 fr.	10.95 fr.	7.90 fr.	7.95 fr.	8.50 fr.
1	5	1	1	1	2	1
10.95 fr.	2.99 fr.	8.50 fr.	10.95 fr.	7.90 fr.	3.96 fr.	8.50 fr.
Oui	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui
5.0	4.3	4.0	4.3	4.5	4.3	4.3
4.0	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0
6.0	4.5	4.0	4.0	5.0	4.5	4.5
5.0	6.0	6.0	5.5	5.0	4.5	4.0
4.5	5.5	6.0	6.0	5.5	5.5	5.5
6.0	6.0	6.0	5.5	4.0	6.0	5.0
5.0	4.9	4.8	4.8	4.7	4.6	4.4

UN RENDU EN NET PROGRÈS

Le laboratoire que nous avons mandaté a mesuré toute une série de paramètres pour déterminer la longévité, l'efficacité énergétique et, surtout, la qualité de la lumière. Sur ce dernier point, il a testé le rendu des couleurs pour savoir à quel point la lumière produite se rapprochait de celle du soleil. Dans l'Union européenne, les ampoules LED doivent atteindre un indice de rendu des couleurs (IRC) d'au moins 80, sachant que la lumière du jour a un IRC de 100.

A ce jeu-là, c'est la Müller Licht qui a obtenu le meilleur rendu (97) des ampoules GU10, alors que l'Ikea Ledare domine largement ses concurrentes E27 avec un IRC de 95. La grande majorité des autres produits dépassent de peu le seuil de 80.

LE DANGER BLEU

Les experts ont également déterminé le taux de lumière bleue diffusée par les vingt articles. Il s'agit, en l'occurrence, d'une variable essentielle: à haute dose, la lumière bleue peut endommager la rétine et accélérer le vieillissement de l'œil, comme l'ont notamment montrés des essais sur les rats. Les enfants sont spécialement vulnérables en raison d'une plus grande perméabilité de leurs yeux.

Dans ce domaine, les meilleures ampoules E27 sont celles de Flair, de Bellalux ainsi que la

Philips Warm Glow. Leur taux de lumière bleue est inférieur à 10 watts par mètre carré. A titre de comparaison, les moins bonnes ont des valeurs trois fois plus élevées. Aucun des modèles testés ne dépasse pour autant les valeurs limites en vigueur.

QUAND ELLES S'ESSOUFFLENT...

En matière de longévité, les disparités sont également importantes entre les produits. Après 1000 heures d'utilisation, la Eglo LED E27 Extra Warm a perdu 8% de sa luminosité. Les meilleures sont les ampoules E27 de Philips, d'Osram et d'Ikea dont l'intensité lumineuse n'a diminué que de 1% environ.

Et l'efficacité énergétique dans tout ça? On ne peut pas dire que ce soit le fort de la Voltolux (GU10) qui consomme plus de courant que ce qu'elle indique avec une luminosité, de surcroît, plus faible qu'annoncée! Par conséquent, elle n'atteint pas les critères requis pour prétendre à la classe énergétique A+ affichée sur l'emballage. C'est pourquoi elle a été jugée «insuffisante». Tous les autres produits testés respectent les déclarations, voire même les surpassent.

LA VALSE DES JUSTIFICATIONS

Bauhaus, qui vend la Voltolux, estime que celle-ci respecte les normes légales. Et déclare que des écarts peuvent parfois se produire en

Trop de chaleur use les ampoules LED plus rapidement. Mieux vaut ne pas les utiliser dans des lampes trop étroites ou fermées.

raison du temps qui passe, du transport et des conditions de stockage. De son côté, Jumbo ne semble pas dérangé par le fait que ses ampoules Go On perdent 5% de leur luminosité après 1000 heures d'utilisation. L'enseigne se justifie en notant que, lorsqu'elles sont neuves, leur performance est plus élevée que ce qui est déclaré sur l'emballage. Eglo, pour sa part, entend examiner la perte de luminosité et procéder à de nouveaux tests internes.

La firme Signify, qui produit les Philips, fait remarquer que sa Classic Reflector (GU10) est un modèle ancien qui a été, entre-temps, remplacé par un produit plus performant. Osram se contente de souligner que ses ampoules respectent les normes en vigueur.



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

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

MARQUE

Désignation	
Acheté chez	
Prix payé	
Nombre de pièces par emballage	
Prix par pièce	
Intensité variable	
1. Qualité de la lumière	60% ⁽¹⁾
→ Rendu des couleurs	50% ⁽²⁾
→ Taux de lumière bleue	50% ⁽²⁾
2. Perte d'intensité après 1000 heures de service	25% ⁽¹⁾
3. Efficacité énergétique après 1000 heures de service	10% ⁽¹⁾
4. Bruit	5% ⁽¹⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

Ampoules pour spot GU10, 50 watts,



MARQUE	IKEA	MÜLLER LICHT	TOSHIBA
Ledare GU10	Premium HD LED 95	PAR116 LED Warm White	
Ikea	Jumbo	Hornbach ⁽³⁾	
7.95 fr.	8.95 fr.	4.95 fr.	
1	1	1	
7.95 fr.	8.95 fr.	4.95 fr.	
Oui	Non	Non	
5.0	5.5	5.0	5.0
5.5	6.0	5.5	5.5
4.5	5.0	4.5	4.5
5.5	5.0	5.5	5.5
5.0	4.5	4.5	4.5
5.5	4.5	4.0	4.0
5.2 ⊕⊕	5.2 ⊕⊕	5.0 ⊕⊕	

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.

⁽³⁾ Déduction de 1.5 point pour cause de déclaration erronée sur la luminosité et la classe d'efficience énergétique.

Egalement disponible chez: ⁽³⁾ commerces spécialisés;



***** Zoom *****

Moins d'électrosmog qu'avant

La pollution électromagnétique est notamment à l'origine de troubles du sommeil et de maux de tête parmi les personnes qui y sont sensibles. La bonne nouvelle, c'est que les ampoules LED de dernière génération provoquent moins d'électrosmog qu'auparavant. C'est ce qu'ont constaté les experts en mesurant le rayonnement basse fréquence des 20 ampoules à une distance de 30 cm.

Pour avoir une base de comparaison, le laboratoire a procédé au même exercice avec de bonnes vieilles ampoules à incandescence et des halogènes. Résultat: les LED avec culot E27 de notre panel ont un rayonnement tout à fait comparable: entre 30 et 40 volts par mètre. Sur les modèles pour sport (GU10), les valeurs se situent entre 13 et 18 volts par mètre.

Pour mémoire, les ampoules LED que nous avions testées en avril 2013 étaient plus problématiques sur ce point. Les mesures du laboratoire montraient qu'elles émettaient plus de 70 volts par mètre. Les fabricants ont donc réalisé de gros progrès dans ce domaine.

blanc chaud



GO ON	M-CLASSIC	PHILIPS	EGLO	OSRAM	PAULMANN	VOLTOLUX
Ampoules LED spot	LED GU10 Warm White	LED Classic Reflector Warm White	LED GU10 blanc chaud	LED Duo Click Dim	LED 230V	LED
Jumbo 7.95 fr. 2 3.98 fr.	M-Electronics ⁽⁴⁾ 7.90 fr.	Coop ^(3, 5, 6) 6.95 fr.	Landi 8.50 fr.	M-Electronics ^(3, 4, 7) 9.95 fr.	Obi 13.95 fr.	Bauhaus 7.95 fr.
Non 4.3 4.0 4.5 4.5 5.5 6.0	Non 4.3 4.0 4.0 5.0 6.0 4.0	Non 4.0 4.0 4.0 5.0 6.0 4.5	Trois niveaux 4.0 4.0 4.0 5.0 6.0 5.5	Oui (mais pas en continu) 4.0 4.0 4.0 5.0 4.5 6.0	Oui 4.0 4.0 4.0 5.0 5.0 5.0	Oui 5.0 4.0 6.0 5.5 4.0 6.0
4.6	4.6	4.5	4.5	4.4	4.4	3.6⁽⁸⁾

Dominique Schiltz

Contrôler le chauffage au sol pour éviter des soucis.

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

Les systèmes de chauffage au sol ne sont pas éternels.

Les systèmes de chauffage au sol sont très populaires chez nous parce qu'ils procurent un niveau de confort élevé. Mais ils ne sont pas éternels. Certaines parties de la maison ne sont plus aussi bien chauffées qu'elles l'étaient auparavant et il devient de plus en plus difficile de réguler la température de certaines pièces comme on le souhaiterait. Alors, il est temps de procéder à une analyse approfondie. Après 30 ans, il est possible que les conduites de votre système de chauffage au sol présentent des signes évidents de vieillissement. Les conduites d'eau posées dans le sol sont en effet soumises à des influences extérieures. La diffusion d'oxygène et les variations de la température mettent le matériau dans lequel les conduites sont fabriquées à rude épreuve. Elles se fragilisent et s'envasent, les deux causes principales de la perte d'efficacité des systèmes de chauffage au sol. Si vous ne réagissez pas, il y a un réel risque d'effondrement de l'ensemble du système. Ces problèmes touchent plus particulièrement les systèmes installés entre 1970 et 1990, car, à l'époque, les conduites étaient généralement fabriquées en matière plastique. Les conduites de chauffage au sol plus récentes, en revanche, possèdent un noyau en aluminium qui empêche pratiquement toute pénétration d'oxygène.

Froid aux pieds? Que faire?

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

Comment puis-je résoudre les problèmes?

Auparavant, il n'y avait qu'une seule solution pour les systèmes de chauffage au sol en mauvais état: le remplacement intégral. Depuis 1999, il y a cependant sur le marché une alternative moins radicale, mais néanmoins durable: la rénovation intérieure des conduites avec pose d'un revêtement intérieur à l'aide d'un système appelé HAT-System. Ce procédé original de Naef GROUP offre aux anciens systèmes de chauffage au sol une protection durable sans gros travaux. Il est également de plus en plus souvent possible de se contenter de simples rinçages et nettoyages. Mais il faut savoir que cela ne résout pas tous les problèmes, surtout ceux inhérents aux vieilles conduites en plastique. Dans le meilleur des cas, on ralentit la progression de l'envasement. Le véritable problème, la fragilisation du matériau des conduites, n'est pas éliminé durablement.

Rénover avec l'original.

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



Le HAT-System est utilisé depuis 1999.

ANALYSE DE L'ÉTAT

Réserver une analyse préventive.

Un spécialiste de Naef GROUP, HAT-Tech SA, effectuera l'analyse de l'état chez vous pour seulement CHF 490.-. L'analyse comprend un relevé de l'état selon les directives d'application et des conseils sur les éventuelles mesures à prendre.

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

Nom

Prénom

Rue

NPA/lieu

Année de construction du bien

Téléphone

E-mail

Date

Signature

Bon à Savoir, 3/2019

Veuillez renvoyer le talon-réponse à notre siège principal:

Naef GROUP

Wolleraustrasse 41, 8807 Freienbach

E-mail: info@naef-group.ch

Tél.: 044 786 79 00

Télécax: 044 786 79 10



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



Les CFF calculent leur ponctualité à la louche

TRANSPORTS PUBLICS La direction romande des CFF ambitionne une ponctualité record de 89,9% en 2019. Or, la méthode de calcul de l'ex-régie fédérale est pour le moins surprenante. *Sébastien Sautebin*

Récemment, Alain Barbey annonçait vouloir donner à ses trains la précision d'un coucou helvétique. Le directeur des CFF pour la Suisse romande ambitionne d'atteindre un taux de ponctualité voyageurs de 89,9% cette année. Selon les normes du transporteur, cela signifie que près de neuf passagers sur dix doivent arriver à leur gare de destination avec un écart sur l'horaire prévu n'excédant pas trois minutes. Cette marge serait la plus sévère d'Europe. En Allemagne, par exemple, la barre est fixée à six minutes.

Avec son annonce, Alain Barbey marche sur des œufs. Elle arrive en effet en pleine polémique sur les statistiques des CFF. A l'origine de la controverse, le site allemand **pünktlichkeit.ch**. Géré par un passionné, il informe de la ponctualité, non pas des voyageurs, mais des trains en se basant sur les données publiées par les CFF eux-mêmes ([opentransportdata.swiss](#)).

Or, le site n'épargne pas l'ex-régie fédérale. Alors que cette dernière semble se complaire dans l'autosatisfaction en communiquant un seul chiffre annuel de ponctualité pour la Suisse – au demeurant flatteur (89%) –,

pünktlichkeit.ch propose une carte très détaillée du réseau. Et la réalité semble bien moins rose: beaucoup de trains sont en retard sur certaines lignes.

Cette dichotomie n'a pas échappé au directeur de l'Office fédéral des transports (OFT), Peter Füglister, qui a récemment mis le feu aux poudres sur les réseaux sociaux. Il invitait celles et ceux qui veulent se faire une idée de la ponctualité des transports publics à se rendre sur **pünktlichkeit.ch** «où ils

trouveront des valeurs collectées statistiquement, qui ne sont pas enjolivées par des services de communication».

C'EST LE CONTRÔLEUR QUI COMpte

Face à la polémique, les CFF ont d'abord affirmé que «les conclusions du site ne sont pas significatives, car elles se basent sur des données brutes qui ne se prêtent pas à l'analyse sans affinage préalable». Puis, ils ont concédé du bout

des lèvres que les deux méthodes sont valables, tout en avançant quelques arguments en leur faveur. «Nous avons choisi une méthode dans laquelle un train bondé entre deux grandes villes compte beaucoup plus qu'un autre qui circule avec trois passagers entre deux villages de campagne», résume Patrick Michaud, responsable planification-analyse pour la Suisse romande. Si l'argument se défend, il y a tout de même un gros hic.

Alors que **pünktlichkeit.ch** se base sur les relevés des bornes lorsque les trains entrent en gare, les CFF se fient... aux estimations des contrôleurs! Ces derniers évaluent le nombre total de passagers dans les voitures avant et après certaines gares, pour déterminer le nombre de personnes qui arrivent à l'heure ou en retard. Ce procédé étonnant apparaît très approximatif et son degré d'imprécision dépend étroitement de la minutie avec laquelle les contrôleurs s'acquittent de leur tâche! L'ex-régie fédérale rétorque que, avec un peu de pratique, ce comptage est rapide et efficace, mais admet une marge d'erreur importante d'environ 10%. Selon son porte-parole Jean-Philippe Schmidt, les résultats n'ont pas besoin d'être d'une exactitude absolue, car ils seraient destinés avant tout à un usage interne: «Nous ne sommes pas l'Office de la statistique, notre but est de transporter des personnes. Ces chiffres sont là pour aider nos analystes à chercher les anomalies et à améliorer la situation.» Avec les objectifs très ambitieux fixés pour 2019, ils ont du pain sur la planche!

Sur le terrain

Les douze travaux d'Hercule

Alain Barbey veut améliorer la ponctualité des trains romands, cette année. La tâche sera ardue: près de 200 chantiers sont programmés entre 2019 et 2021. Et il y a la ligne infernale Lausanne-Genève. Prospérité oblige, elle voit le passage quotidien de 670 trains (voyageurs et fret) transportant plus de 60 000 personnes. D'ici à 2030, les CFF prévoient une augmentation à 800 trains et 100 000 passagers. Une densité qui n'est déjà pas sans conséquences: «Nous avons mis autant de trains que possible, explique Jean-Philippe Schmidt, porte-parole.

Mais, en conséquence, chaque petite perturbation a un effet de cascade.» Depuis 2017, les CFF travaillent assidûment sur les quatre causes principales de retard: les chantiers, les dérangements liés aux infrastructures et au matériel roulant (pannes, etc.) ainsi que les intrusions de tiers. Ainsi, la planification des chantiers a été optimisée, du personnel a été engagé pour l'entretien du matériel roulant, des barrières contre les intrusions seront posées dans certains lieux, etc. Les mois qui viennent révéleront l'efficacité de ces mesures.

Peu d'accrocs dans les devis

CARROSSERIES Débarquer sans préavis dans une carrosserie pour faire examiner son véhicule endommagé? Dans la plupart des cas, quinze minutes suffisent. De quoi comparer facilement le montant des réparations, ce que *Bon à Savoir* a fait chez 20 prestataires de toute la Suisse romande. *Frank-Olivier Baechler*

Une simple bosse, quelques éraflures, voire une aile enfoncee: au volant, un accrochage est vite arrivé! La douloureuse, cela dit, risque de mettre plus de temps à se faire oublier. Car, si les carrossiers sont souvent de véritables magiciens, le prix de leur savoir-faire n'a rien d'enchanteur. Avec, parfois, pour le client non averti, la désagréable sensation de s'être fait mener par le bout du nez.

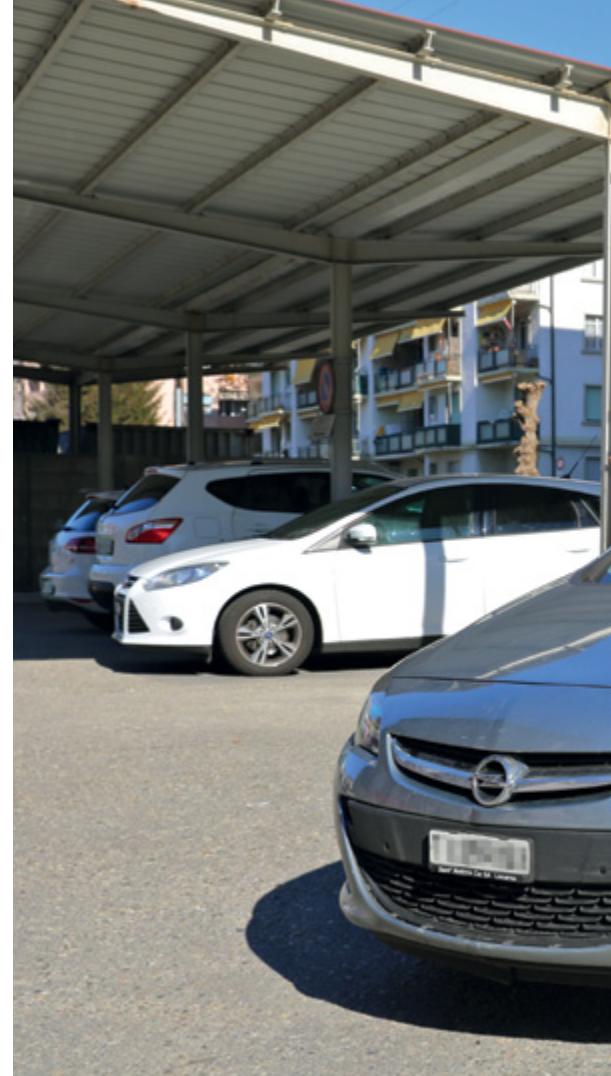
Bon à Savoir a décidé d'en avoir le cœur net. A la mi-février, notre rédaction a visité incognito une vingtaine de carrosseries en Suisse romande (*voir tableau*), dans le but d'obtenir une estimation des coûts de réparation d'une Opel Astra Sports Tourer immatriculée en 2014. Le véhicule présentait une aile arrière gauche enfoncee et largement attaquée par la rouille ainsi que des dégâts consécutifs à un choc à l'avant, avec plusieurs pièces sévèrement touchées comme le pare-chocs, la calandre, la grille d'habillage et une barre de renfort (*voir photos*).

A notre demande, dix des carrossiers visités ont donné une estimation orale et approximative des coûts de réparation, après une inspection rapide du véhicule et sans dépose du pare-chocs avant. Les montants articulés à la

louche ont alors varié de 3500 fr. (Facchinetti Carrosserie, à Neuchâtel) à 6000 fr. (Carrosserie du Centre Baechler et Fils, à Corminboeuf), soit une différence de quelque 70%. Spontanément, l'autre moitié des prestataires nous a proposé un devis réalisé à l'aide d'un logiciel informatique, sous réserve de problèmes non décelables avant le démontage. Dans ce cas de figure, la fourchette des prix – calculés sur place ou communiqués ultérieurement par mail ou par téléphone – s'est sensiblement resserrée, avec un plancher à 4046 fr. (Carrosserie Elite, à Courtaman) et un plafond à 5022 fr. (Carrosserie Mont-Soleil, à Saint-Imier). Différence: 24%.

RÉPARER PLUTÔT QUE REMPLACER

Ces écarts peuvent s'expliquer de plusieurs manières: les tarifs horaires pratiqués – de 135 fr. à 183 fr., pour ceux qui nous ont été communiqués –, le prix des fournitures (peinture, mastic de carrosserie, etc.) et, surtout, le choix de remplacer ou non certaines pièces de carrosserie. Quand elle est possible, la réparation s'avère généralement moins coûteuse que le remplacement pur et simple d'un élément.



Il faut le souligner aussi: plusieurs carrossiers, lors d'une première estimation orale, ont largement sous-estimé le prix des pièces. Ainsi, la Carrosserie de Beaumont (FR) est passée de 4000 fr. à 4700 fr. entre l'évaluation orale et le devis officiel, la Carrosserie de la Plage (NE) de «3000 fr. au moins» à 4388 fr. et la Carrosserie du Simplon (VS) de 3700 fr. à 4773 fr. De quoi relativiser, peut-être, l'optimisme de certains chiffres non vérifiés par un devis.

En nous montrant curieux sur la façon d'évaluer les dommages, certains carrossiers nous l'ont expliqué sans détour: pour les sinistres assurés, des solutions logicielles intégrées – nommées Audatex ou Auto-I – permettent un calcul rapide, précis et standardisé des dommages, en partenariat avec les constructeurs et les assureurs. En cas de doute ou lorsque les dégâts sont importants, ces derniers n'hésitent d'ailleurs pas à envoyer un expert pour validation.

COURTOISIE ET PROFESSIONNALISME

Dans la quasi-totalité des cas, les carrossiers nous ont accueillis avec courtoisie, tout en faisant preuve de disponibilité et de professionnalisme dans le conseil – notamment en lien avec les assurances – ou la prise en charge. Mention spéciale à la Carrosserie des Berges, à Sion, dont le collaborateur a pris l'initiative de gracieusement redresser la plaque d'immatriculation et remettre en place le capteur de stationnement. Quinze petites minutes ont généralement suffi pour obtenir toutes les informations nécessaires ou la promesse d'un devis ultérieur.





Ivan Crispin

Nos conseils pour limiter les frais? Faire inspecter son véhicule par deux ou trois prestataires différents et demander un devis détaillé par écrit. En principe, le prix final des réparations ne doit pas dépasser de plus de 10 % celui de l'offre établie, à moins que des réserves précises ou une marge de tolérance plus importante figurent sur le document. En cas de dépassement excessif, le client doit être averti avant que les travaux supplémentaires soient réalisés.

Il a alors la possibilité de résilier le contrat en payant une indemnité équitable pour le travail déjà fait. Si le garagiste procède aux réparations non planifiées sans informer son client, ce dernier pourra demander une réduction du prix. Le devis ne peut pas être facturé, à moins que le client en soit préalablement averti.

Relevons encore qu'en présence d'un sinistre non couvert par une assurance, les

Eclairage

Des écarts plus marqués dans le reste de la Suisse

Avec un protocole de test différent, les rédactions de nos magazines partenaires *K-Tipp* et *L'inchiesta* ont révélé des différences de prix plus importantes dans les autres régions linguistiques du pays. Sur les quinze carrosseries testées en Suisse alémanique et en Allemagne voisine, Kfz Sütterlin (D) et Junkermatt Garage & Carrosserie (BS) se sont toutes les deux fixées sur un montant de 2400 fr., contre pas moins de 7080 fr. chez le concessionnaire allemand Haberbusch. Au Tessin, c'est la Carrozzeria Bosia, à Taverne, qui remporte la palme du devis le plus bas du pays: seulement 1200 fr.! A l'autre extrême des 36 prestataires tessinois visités, la Carrozzeria Brumana, à Mendrisio, a proposé une offre à 7000 fr.

prix peuvent se discuter. En effet, la liberté de manœuvre des garages est alors plus grande pour proposer des solutions moins coûteuses. On pense notamment à la possibilité d'opter pour des pièces d'occasion, comme nous l'a proposé la Carrosserie de la Plage (Neuchâtel) avant d'apprendre que notre voiture était couverte par une casco totale. En l'occurrence, ce choix aurait permis de faire baisser la note de 900 fr.

LOCALITÉ	CARROSSERIE	CHOC À L'AVANT	AILE ARRIÈRE	TOTAL
Cernier (NE)	Carrosserie de Cernier	1700-1800 fr. ⁽¹⁾	2000 fr. ⁽¹⁾	3700-3800 fr. ⁽¹⁾
Corminboeuf (FR)	Carrosserie du Centre Baechler et Fils	4000 fr. ⁽¹⁾	2000 fr. ⁽¹⁾	6000 fr. ⁽¹⁾
Cossonay (VD)	Carrosserie JPP, Pidoux Sébastien	ND	ND	4388 fr. ⁽²⁾
Courtaman (FR)	Carrosserie Elite	2422 fr. ⁽²⁾	1624 fr. ⁽²⁾	4046 fr. ⁽²⁾
Crissier (VD)	Emil Frey, Centre Automobile Romand	2000 fr. ⁽¹⁾	2500-3000 fr. ⁽¹⁾	4500-5000 fr. ⁽¹⁾
Fribourg (FR)	Carrosserie de Beaumont	2900 fr. ⁽²⁾	1800 fr. ⁽²⁾	4700 fr. ⁽²⁾
Genève (GE)	Carrosserie Boscardin	2545 fr. ⁽²⁾	2313 fr. ⁽²⁾	4858 fr. ⁽²⁾
La Chaux-de-Fonds (NE)	Carrosserie des Grandes-Crosettes	1800-2000 fr. ⁽¹⁾	2000 fr. ⁽¹⁾	3800-4000 fr. ⁽¹⁾
Lancy (GE)	Carrosserie Genève	2000 fr. ⁽¹⁾	1500-1800 fr. ⁽¹⁾	3500-3800 fr. ⁽¹⁾
Les Reussilles (BE)	Carrosserie CGM	2000 fr. ⁽¹⁾	2000 fr. ⁽¹⁾	4000 fr. ⁽¹⁾
Martigny (VS)	Carrosserie du Simplon	3158 fr. ⁽²⁾	1626 fr. ⁽²⁾	4774 fr. ⁽²⁾
Montreux (VD)	Carrosserie Regamey	2719 fr. ⁽²⁾	1822 fr. ⁽²⁾	4541 fr. ⁽²⁾
Muriaux (JU)	Garage et carrosserie Froidevaux	2000 fr. ⁽²⁾	2250 fr. ⁽²⁾	4250 fr. ⁽²⁾
Neuchâtel (NE)	ASP Carrosserie de la Plage	ND	ND	4388 fr. ⁽²⁾ ⁽³⁾
Neuchâtel (NE)	Facchinetti Carrosserie	1700 fr. ⁽¹⁾	1800 fr. ⁽¹⁾	3500 fr. ⁽¹⁾
Saint-Imier (BE)	Carrosserie Mont-Soleil	3074 fr. ⁽²⁾	1928 fr. ⁽²⁾	5022 fr. ⁽²⁾
Sion (VS)	Carrosserie des Berges	3000 fr. ⁽¹⁾	1500 fr. ⁽¹⁾	4500 fr. ⁽¹⁾
Versoix (GE)	Carrosserie VersoixCars SNC	2843 fr. ⁽²⁾	ND	ND
Vétroz (VS)	Carrosserie Raoul Berner	2000 fr. ⁽¹⁾	2000 fr. ⁽¹⁾	4000 fr. ⁽¹⁾
Vich (VD)	Perroud Carrosserie	2000-2500 fr.	2000 fr. ⁽¹⁾	4000-4500 fr. ⁽¹⁾

Classement par ordre alphabétique des localités. ND = non disponible. ⁽¹⁾ Estimation orale. ⁽²⁾ Devis écrit ou par téléphone (sous réserve). ⁽³⁾ 3500 fr. avec pièces d'occasion.

Ils n'aiment pas les tapis

ASPIRATEURS ROBOTS Leur efficacité sur les sols durs est parfois étonnante. Mais tous les modèles testés ont fait piètre figure sur les tapis. Et certains se sont immobilisés contre les meubles.

Lukas Bertschi / seb

Peut-on enfin s'épargner une corvée en confiant le job à un petit appareil qui s'échinera à notre place, même en notre absence? Pour le savoir, nous avons envoyé au labo huit aspirateurs robots, achetés entre 120 fr. et 800 fr. Les experts ont testé leurs performances sur plusieurs surfaces, avec différentes saletés, ainsi que leur capacité à franchir des obstacles et à couvrir l'intégralité d'une pièce (*lire «Les critères du test»*).

RÉSULTATS DÉCEVANTS, MAIS À NUANCER

A l'issue des épreuves, force est de constater qu'aucun de nos achats n'obtient une bonne appréciation globale. Cinq ont néanmoins été jugés «satisfaisant», tandis que trois sont «insatisfaisant».

Pour aller à l'essentiel, les aspirateurs robots testés ne parviennent pas à nettoyer correctement les tapis. En revanche, ils aspirent tous très bien les gros résidus sur les sols durs (*voir tableau*). D'après le labo, ils s'en acquittent même mieux que de nombreux aspirateurs

classiques. Deux appareils parmi les cinq jugés «satisfaisant», le Xiaomi (549 fr.) et le Miele (657 fr.), décrochent même une bonne note au critère global d'aspiration sur les sols durs.

En résumé, quelques modèles coûteux sont susceptibles de combler vos attentes si vous avez du parquet ou du carrelage, mais aucun ne vous satisfera pour les tapis. Soit dit en passant, pour ce genre de surface, il est aussi judicieux d'éviter les aspirateurs balais sans fil, qui ne font pas mieux (*lire «Ils manquent de souffle et finissent au tapis» sur [bonasavoir.ch](#)*) et de préférer un bon «traîneau» classique, même sans sac (*lire «Dans l'œil du cyclone» sur [bonasavoir.ch](#)*). Ce dernier ne fera pas le travail à votre place, mais il ménagera votre porte-monnaie. Un exemple: le Prima Vista Elite clean 3.1, qui avait obtenu une appréciation globale «bon» et des résultats satisfaisants sur les tapis à notre test, est vendu 109 fr. chez Landi (*lire «A la poussière tu retourneras» sur [bonasavoir.ch](#)*).

IL VA PARTOUT... OU PRESQUE

Vainqueur du test, le Samsung VR7000 s'est distingué par ses aptitudes en matière de navi-

gation, couvrant plus de 90% de la zone à nettoyer. Cette performance, qui lui vaut une très bonne note sur ce critère, est due en partie au fait qu'il n'est pas facilement bloqué. Il est ainsi le seul à franchir des obstacles de 2,2 cm de haut. Son agilité ne lui suffit toutefois pas pour obtenir une bonne note globale, puisqu'il montre des performances de nettoyage très moyennes.

A l'inverse, son dauphin, le Xiaomi Roborock 2, s'est illustré sur les sols durs où il obtient la plus haute note du classement. Toutefois, si vous cherchez plus particulièrement à éliminer les poils de chat et de chien, mieux vaut vous tourner vers le Scout RX2 de Miele et le Roomba 696 de iRobot respectivement troisième et quatrième du classement.

PROBLÈMES DE NAVIGATION

Les quatre meilleurs robots de notre test scannent la pièce avec une caméra ou un laser, créent une carte et la parcourent méthodiquement. Une fois le travail réalisé, ils retournent à leur station de base pour se recharger. Cette technologie est plus efficace que d'autres modes de couverture, mais elle pose des ques-



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

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

MARQUE	
Désignation	
Acheté chez	
Prix payé	
1. Aspiration	60%⁽¹⁾
→ Sol dur	50% ⁽²⁾
→ Tapis	30% ⁽²⁾
→ Aspiration des déchets grossiers	10% ⁽²⁾
→ Poils d'animaux sur les tapis	10% ⁽²⁾
2. Navigation	35%⁽¹⁾
3. Franchissement des obstacles	5%⁽¹⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION



SAMSUNG	XIAOMI	MIELE	IROBOT
Robot Vacuum Cleaner VR7000	Roborock 2	Scout RX2 Home Vision	Roomba 980
interdiscount.ch	galaxus.ch	nettoshop.ch	fust.ch
439.90 fr.	549 fr.	657.05 fr.	799 fr.
4.2	4.3	4.6	4.1
4.6	5.2	5.0	4.0
3.0	2.5	3.5	3.5
5.9	5.9	5.9	5.7
4.5	4.0	5.0	5.0
5.5	5.0	4.5	5.0
5.0	4.5	4.5	4.5

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Pondération interne au critère.



diego_cervo.j

tions concernant la protection des données (lire l'encadré «Et mes données dans tout ça»).

Les modèles moins chers utilisent d'autres systèmes. Ils se déplacent, par exemple, en ligne droite jusqu'à ce qu'ils rencontrent un objet. Ils changent alors leur trajectoire selon un angle aléatoire pour se diriger de nouveau vers un autre obstacle, et ainsi de suite. Ce procédé n'a été satisfaisant qu'avec le *Roomba 696* qui est parvenu à couvrir 80% de la surface totale.

C'est précisément la navigation qui pose problème aux trois appareils les moins chers, qui terminent en queue de classement avec l'ap-

préciation «insatisfaisant». Le *Spider 2.0* de *Dirt Devil* n'a ainsi, en moyenne, parcouru que 22% de la surface. Dès lors, sa très bonne capacité à aspirer les gros détritus sur les sols durs n'est guère utile... Et, tout comme le *RB 7025 Chill* de *Severin*, il s'est immobilisé à chaque fois contre plusieurs éléments de la chambre, comme le pied de la lampe. A noter que ces deux robots ont la particularité de ne pas avoir de station de base. Ils doivent être branchés manuellement au secteur pour être rechargés. *Severin* s'est défendu en nous répondant que son *RB 7025 Chill* (119 fr.) est une version d'entrée de gamme.



IROBOT	PHILIPS	SEVERIN	DIRT DEVIL
Roomba 696	Smart Pro Easy FC8792	RB 7025 Chill	Spider 2.0
digitec.ch 399 fr.	microspot.ch 217 fr.	brack.ch 118.70 fr.	brack.ch 144.15 fr.
4.1	4.1	3.1	3.3
4.4	5.1	4.0	4.1
3.0	3.0	1.5	2.0
5.9	5.8	5.7	5.8
4.5	1.0	1.0	1.0
4.5	3.5	3.0	2.0
4.5	4.0	4.0	4.0
4.3 +	3.9 -	3.1 -	2.9 -

Dominique Schiltz

Zoom

Et mes données dans tout ça?

Certains aspirateurs robots créent des cartes des pièces qu'ils vont parcourir. Des modèles comme le *Roomba 980* d'iRobot doivent alors être reliés par wifi à un smartphone pour que toutes les fonctionnalités puissent être utilisées. Or, cette pratique est susceptible de mettre les données récoltées par l'appareil à la disposition de son fabricant, qui peut ensuite les utiliser à sa guise ou les revendre. iRobot affirme qu'aucune information recueillie n'est transmise sans consentement.

En détail

Les critères du test

Le Laboratoire SLG à Hartmannsdorf (D) a procédé aux examens suivants.

1. Aspiration

Il s'agissait d'aspirer de la poussière, du riz et des lentilles sur un sol dur, ainsi que des poils d'animaux et de la poussière sur un tapis. Dans toutes les épreuves, les robots ont nettoyé dix fois la surface.

2. Navigation

Pour tester leur capacité à couvrir l'intégralité d'une zone, les aspirateurs ont été utilisés à trois reprises dans une salle spécialement aménagée, en partant à chaque fois d'un endroit différent. La pièce était revêtue de carrelage et était meublée d'une table entourée de chaises, d'un canapé, d'une chaise de bureau et d'enceintes hi-fi. Des caméras ont permis de vérifier les surfaces réellement couvertes par chaque robot. Lorsque l'un d'entre eux s'est coincé ou immobilisé, les experts ont pris en compte la surface nettoyée jusqu'au moment fatidique.

3. Franchissement des obstacles

Quelle hauteur maximale (seuils, etc.) les appareils sont-ils capables de franchir?



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

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

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

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

Lunettes complètes modernes

avec verres unifocaux,
3 ans de garantie.

47.50 CHF

fielmann

Grogne autour de l'Hotelcard

CARTE DE RÉDUCTION L'Hotelcard affirme diviser par deux le prix de certaines chambres d'hôtel, mais plusieurs clients se sont sentis piégés par le système de renouvellement automatique et s'interrogent sur les réductions réelles.

Sébastien Sautebin

Si vous recevez une Hotelcard, n'oubliez pas qu'elle se renouvelle automatiquement au bout d'un an. Faute de résiliation dans le délai imparti, vous devrez payer 99 fr. pour les douze mois suivants! Ladite carte permet d'obtenir des réductions allant jusqu'à 50% dans quelque 660 hôtels, selon la société du même nom qui la commercialise (*lire encadré*). Ces établissements sont situés essentiellement en Suisse, mais on en trouve aussi en Allemagne (166), en Autriche (35) et en Italie (30).

Elle est souvent offerte comme cadeau. Mais certains bénéficiaires ne l'utilisent pas et omettent de lire les conditions générales de vente (CGV). Or, ces dernières stipulent que l'abonnement se reconduit automatiquement à chaque échéance annuelle, sauf résiliation avec préavis d'un mois. Du coup, plusieurs lecteurs de *Bon à Savoir* se sont sentis piégés, lorsqu'ils ont reçu une facture de renouvellement! Comme d'autres, Daniel Bérard a réagi en écrivant qu'on lui avait offert la carte et qu'il ne souhaitait pas poursuivre l'abonnement. L'entreprise basée à Thoune (BE) lui a opposé une fin de non-recevoir en soulignant qu'il n'avait pas respecté le préavis contractuel.

UNE RECONDUCTION DÉFENDUE BEC ET ONGLES

Du point de vue juridique, l'entreprise est dans son droit, puisque les clauses de renouvellement tacites sont légales en Suisse. Entre 2011 et 2014, les principaux opérateurs télécoms suisses ont renoncé à la reconduction automatique de leurs contrats pour une année. Quelques fitness ont suivi, mais cette pratique peu élégante reste fréquente. Le Service clientèle d'Hotelcard AG s'est d'ailleurs justifié auprès d'un de nos lecteurs en la qualifiant de «commune». Et

«Lorsque j'ai dit que je ne voulais pas renouveler, ils ont refusé!» Momcilo Orlovic

en rappelant malicieusement que les CFF y recourent aussi, allusion faite au Swisspass.

Fabien Bolognese, directeur de la société thounoise, défend bec et ongles ce modus operandi sans doute très lucratif. Selon lui, il correspondrait tout simplement à une attente: «La plupart de nos membres sont satisfaits et souhaitent, pour cette raison, bénéficier à chaque fois de l'Hotelcard l'année suivante.» L'entreprise ferait même preuve de fair-play «en attirant l'attention de ses membres de façon particulièrement transparente et à plusieurs reprises». Outre les CGV, l'avertissement figure ainsi à divers endroits du site web ainsi que sur le verso des bons cadeaux. Enfin, le directeur affirme que deux e-mails expédiés 60 et 45 jours avant l'échéance informent du renouvellement imminent de la carte.

Problème: Hotelcard envoie de nombreux courriels tout au long de l'année et certains clients ne les lisent plus. Ceux que Momcilo Orlovic (*photo*) recevait étaient même en allemand, alors que notre lecteur genevois ne possède que des connaissances très basiques de la langue de Goethe. Comme il n'a pas résilié à temps, le Service clientèle a exigé qu'il paie la nouvelle année, mais lui a proposé d'échanger sa carte personnelle contre un bon cadeau. Notre lecteur, peu convaincu par l'offre hôtelière, a refusé: «Je me vois mal offrir en cadeau à mes amis un service que je ne recommande pas.»



Momcilo Orlovic n'a jamais utilisé l'Hotelcard, mais il a dû payer son renouvellement.

En pratique

Rabais de 50% très optimiste

Hotelcard AG affirme proposer de nombreuses chambres d'hôtels à 50% pour les possesseurs de sa carte réservant sur son site. Certains lecteurs de *Bon à Savoir* s'interrogent sur l'ampleur de ces rabais. Et ils n'ont pas tort: les tarifs de référence figurant sur hotelcard.ch ne correspondent pas toujours à la réalité du moment, comme nous l'avons déjà signalé (*lire «Hôtels à demi-prix. A moitié vrai» sur bonasavoir.ch*).

Notre article mentionnait, entre autres, une chambre double de luxe dans un hôtel zurichois censée valoir, d'après hotelcard.ch, 405 fr. à plein tarif. Pourtant, un coup de fil à l'établissement avait permis d'obtenir la même pièce aux mêmes dates pour 255 fr. La réservation via la société thounoise restait plus avantageuse (203 fr.), mais était loin de présenter le gain annoncé.

Un récent pointage confirme cette tendance. Alors que hotelcard.ch proposait une nuitée à 230 fr. (prix plein indiqué: 460 fr.), booking.com proposait la même pour 326 fr. «Les prix des chambres sont ajustés par les hôteliers. La plupart de nos hôtels partenaires fonctionnent avec des tarifs journaliers. Nous n'avons cependant aucune connexion directe avec leurs systèmes, c'est pourquoi nos partenaires fixent un tarif moyen. Des fluctuations sont donc possibles», explique Fabio Bolognese, directeur d'Hotelcard. Qui souligne encore que certaines conditions (petit-déjeuner inclus ou non, etc.) peuvent varier et fausser la comparaison.

Le cinéma chez soi et à la carte

STREAMING Avec le décollage de la vidéo à la demande, il n'est pas toujours facile de s'y retrouver dans les offres des principaux fournisseurs de Suisse romande. Tour d'horizon.

Frank-Olivier Baechler

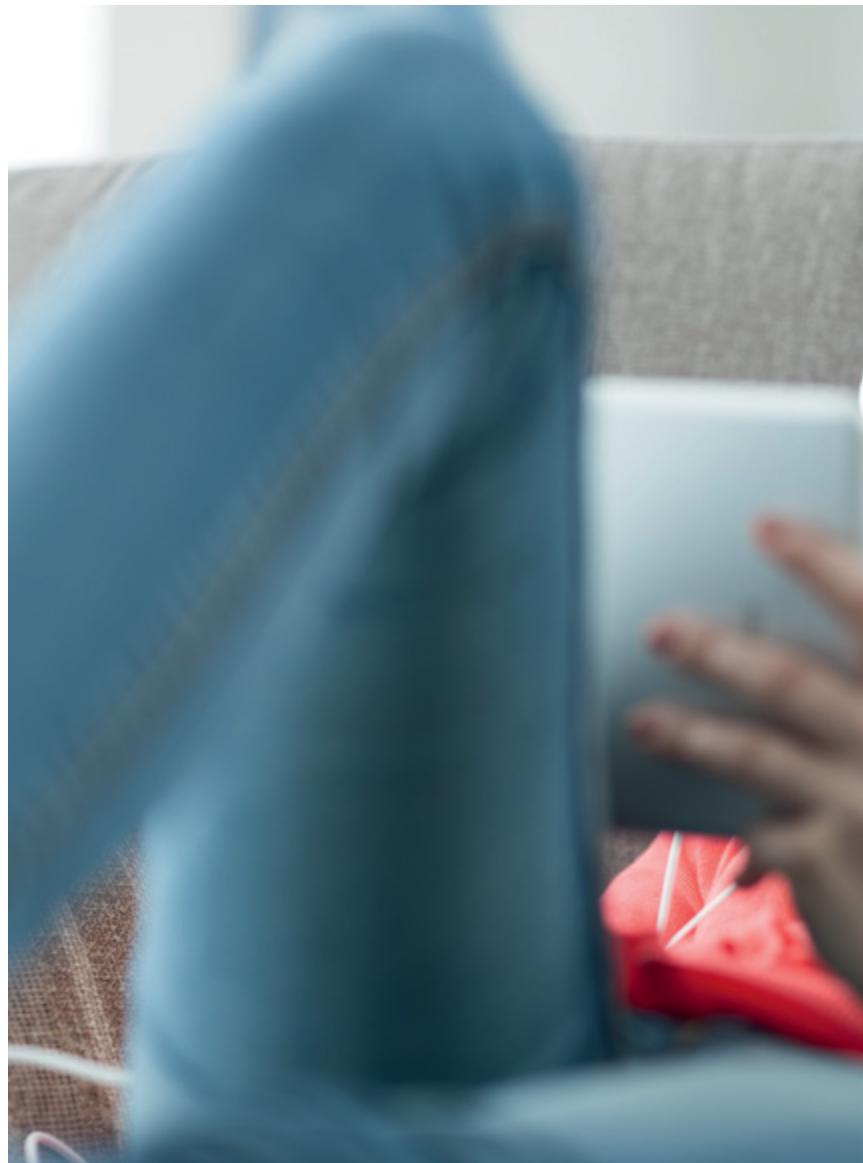
Les cinémas toussotent et les supports physiques – DVD et Blu-ray – grimacent, mais la vidéo à la demande (VOD) se porte comme un charme! La généralisation de l'internet à haut débit et le changement des habitudes de consommation en ont fait un marché en pleine croissance. Louer des blockbusters récents ou visionner le dernier épisode de sa série préférée en toute légalité et sans bouger de son canapé? La formule séduit de nombreux consommateurs, d'autant que la technologie permet désormais de s'affranchir du téléviseur et d'afficher les contenus vidéo sur ordinateur, tablette ou smartphone.

Plusieurs fournisseurs couvrent l'ensemble du territoire romand, à côté d'acteurs régionaux, comme

Citycable (Lausanne), Naxoo (Genève) ou Netplus (Fribourg, Valais, Vaud) – que nous n'avons pas intégrés à notre comparatif (*voir tableau*). Les offres des géants américains Amazon, Apple, Google, Microsoft et Netflix y côtoient celles des opérateurs Sunrise, Swisscom et UPC – réservées à leurs abonnés TV – ainsi que de HollyStar, marque neuchâteloise rachetée en 2017 par le groupe Sky Deutschland. Depuis mars 2018, HollyStar fournit également les abonnés de Salt aux mêmes conditions que sa clientèle.

NETFLIX, ROI DE LA FICTION MAISON

Si l'acronyme VOD (pour *video on demand*, ou vidéo à la demande) prend parfois une signification très générale, englobant toutes



les formes de streaming légal, il s'applique originellement à l'achat ou à la location d'un titre à l'unité. Quant à la SVOD (pour *subscription video on demand*), elle désigne un service de vidéo à la demande par

abonnement, tels Amazon Prime Video, Netflix ou Swisscom Play.

Présent en Suisse depuis 2014, l'épouvantail Netflix a su se tailler la part du lion de la SVOD, totalisant plus de 137 millions de

	PRESTATAIRE	PRODUIT	ABO MENSUEL	STREAMS SIMULTANÉS	LOCATION FILM NOUVEAUTÉ		ACHAT FILM NOUVEAUTÉ	
					SD	HD	SD	HD
PAIEMENT À L'UNITÉ (VOD)	Apple	iTunes	–	NC	7.50 fr.	7.50 fr.	de 17 à 20 fr.	de 20 à 25 fr.
	HollyStar	Premium	9.90 fr.	4	4.00 fr.	4.00 fr.	de 23.90 à 24.90 fr.	28.90 fr.
		A la carte	–		6.90 fr.	8.40 fr.		
	Google	Play (Films et TV) ou Youtube (Films)	–	NC	6.00 fr.	7.50 fr.	de 20 à 20.50 fr.	de 23 à 25.50 fr.
	Microsoft	Store (Films et TV)	–	NC	6.00 fr.	7.50 fr.	de 17 à 20 fr.	de 20 à 25 fr.
	Sunrise	Video On Demand ⁽¹⁾	–	4	6.90 fr.	8.40 fr.	23.90 fr.	28.90 fr.
	Swisscom	Teleclub On Demand ⁽¹⁾	–	1	6.00 fr.	7.50 fr.	de 24.90 à 29.90 fr.	de 29.90 à 32.90 fr.
ABONNEMENT ILLIMITÉ (SVOD)	UPC	OnDemand ⁽¹⁾	–	5	ND	7.00 fr.	ND	ND
	Amazon	Prime Video	6.85 fr. ⁽²⁾	3	ND	ND	ND	ND
	Netflix	Essentiel	11.90 fr. (SD)	1	ND	ND	ND	ND
		Standard	15.90 fr. (HD)	2	ND	ND	ND	ND
		Premium	19.90 fr. (HD)	4	ND	ND	ND	ND
	Swisscom	Teleclub Play	12.90 fr.	1	ND	ND	ND	ND

NC = non connu. ND = option non disponible.

⁽¹⁾ Offre réservée aux abonnés TV.

⁽²⁾ Possible pour les films achetés uniquement.

⁽²⁾ Soit 5.99 euros, avec d'autres services inclus.

⁽³⁾

Selon JustWatch.

⁽³⁾ Sur un échantillon de cinq films récents, nombre de

⁽⁴⁾

Selon le prestataire.

⁽⁵⁾

Selon unogs.com



StockPhotoPro.s

souscripteurs à travers la planète (chiffres d'octobre 2018). Une force de frappe qui permet au leader mondial d'investir chaque année des milliards de dollars dans des centaines de produc-

tions originales. Dans l'attente d'une confrontation forcément explosive avec la future plateforme de Disney (annoncée pour la fin de l'année aux Etats-Unis), seul Amazon Prime Video semble

Eclairage

Silence... moteur... action!

L'éclatement de l'offre de streaming légal ne rend pas toujours la comparaison facile. Heureusement, JustWatch est là pour simplifier la vie des sérievores et des cinéphiles. Ce moteur de recherche compile le catalogue de nombreuses plateformes de (S)VOD, notamment celles d'Amazon, Apple, Google, HollyStar, Microsoft, Netflix et Swisscom. Surtout, il propose une comparaison immédiate des prix pour une location ou un achat à l'unité. Pratique! Disponible sous forme de site web et d'applications iOS et Android, JustWatch permet aussi de filtrer les résultats selon différents critères – genre, année de sortie ou encore appréciation. Un bémol, tout de même: une fois le pays choisi, le changement de langue est impossible et l'interface de la version suisse ne s'affiche qu'en allemand.

pouvoir rivaliser avec Netflix sur le terrain de l'abonnement, avec un catalogue certes moins riche, mais financièrement plus accessible. Swisscom Teleclub Play, qui propose 500 titres non exclusifs pour 12.90 fr. par mois, ne boxe clairement pas dans la même catégorie.

LES NOUVEAUTÉS À LA PIÈCE

Catalogues fournis, prix raisonnables et accès illimité: la SVOD aurait-elle tous les avantages? C'est sans tenir compte de la chronologie des médias, qui fixe l'ordre et les délais dans lesquels interviennent les diverses exploitations d'une œuvre cinématographique. Ainsi, en Suisse, un film ne pourra potentiellement apparaître dans l'offre des fournisseurs de SVOD que trois

ans après sa sortie au cinéma... autant dire une éternité! Pour un achat ou une location à l'unité, en revanche, le délai d'attente tombe à respectivement trois et quatre mois – voire moins en cas d'avant-première. C'est là tout l'intérêt de la VOD, un marché occupé par de nombreux prestataires dont les prix de location d'une nouveauté en HD – de 7 fr. à 8.40 fr. – varient finalement peu (*voir tableau*). Les consommateurs réguliers pourront tout de même envisager la souscription à l'offre Premium de HollyStar (9.90 fr. par mois), amortie dès la troisième location mensuelle.

Au-delà du prix et de la disponibilité des titres, les options techniques apparaissent souvent comme des critères prioritaires: le nombre de streams (et donc d'utilisateurs) autorisés en simultané, la possibilité de télécharger le contenu et de le visionner hors connexion ou la présence d'une version originale sous-titrée en français (VOST). Concernant ce dernier point, zéro pointé pour Google et Swisscom! Réponse de ce dernier: «A l'heure actuelle, les seuls contenus proposés en VOST sont les nouveaux épisodes de séries américaines, disponibles 24 heures après leur première diffusion aux USA. A la demande de nombreux clients, Swisscom TV travaille au développement d'une nouvelle fonctionnalité d'affichage des sous-titres pour les offres de VOD. Elle sera progressivement introduite dans le catalogue durant l'année 2019.»

FILMS EN VO SOUS-TITRÉS	HORS CONNEXION	CATALOGUE
3/5 ⁽³⁾	Oui	Environ 17 200 titres ⁽⁷⁾
5/5 ⁽³⁾	Oui	Environ 10 000 films et 90 séries ⁽⁸⁾ / Environ 4000 titres ⁽⁷⁾
Non	Partiel ⁽⁴⁾	Environ 10 700 titres ⁽⁷⁾
0/4 ⁽³⁾	Partiel ⁽⁴⁾	Environ 10 700 titres ⁽⁷⁾
3/5 ⁽³⁾	Oui	Environ 700 titres ⁽⁷⁾
5/5 ⁽³⁾	Non	Environ 4000 titres ⁽⁸⁾
0/5 ⁽³⁾	Partiel ⁽⁵⁾	Environ 4000 titres ⁽⁸⁾ / Environ 5 700 titres ⁽⁷⁾
5/5 ⁽³⁾	NC	Environ 500 titres ⁽⁸⁾
Oui	Oui	Environ 2 200 titres ⁽⁷⁾
Oui	Partiel ⁽⁶⁾	Environ 3 400 titres ⁽⁷⁾ / Environ 2 900 films et 1 300 séries ⁽⁹⁾
Oui	Partiel ⁽⁶⁾	Environ 500 titres ⁽⁸⁾
Oui	Partiel ⁽⁶⁾	Environ 500 titres ⁽⁸⁾

versions originales sous-titrées en français disponibles.

⁽⁴⁾ Possible sur iOS, Android et Chrome OS (ordinateur de bureau).

Guide pratique COMMENT DÉCLARER SES IMPÔTS

Comment remplir votre déclaration
en omettant le moins possible
de déductions, voire aucune!

- Tout sur les revenus
- Tout sur les déductions
- Les étapes de la vie fiscale
- Etc., sommaire détaillé sur bonasavoir.ch/boutique

ACCESSIBLE À TOUS!

32.50 fr. pour les abonnés **+5fr. sans abonnement**

JE COMMANDE:

✉ 021 310 01 37

@ info@bonasavoir.ch

⌚ bonasavoir.ch/boutique



Édité par

BON À SAVOIR

Ing.dipl.
FUST
Et ça fonctionne.

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

**Service intégral avec
garantie de satisfaction**

Garantie petit prix de 5 jours

Droit d'échange de 30 jours

Service rapide d'installation
et de livraison

Prolongations de garantie

Louez au lieu d'acheter

Service de réparations rapide

Testez avant d'acheter

Nous n'avons pas le produit,
pas de souci

Analyse compétente du
besoin et excellent conseil

Tous les appareils en
comparaison directe

Votre spécialiste pour tous les appareils électroménagers



BOSCH MES 25 GO
Centrifugeuse

• Moteur de 700 watts • Entonnoir XL pour fruits entiers • Tamis micro-filtre pour rendement de jus le plus élevé

99.90
au lieu de 139.90

-28%

Récipient à jus
avec une capacité
de 1.25 litre

Exclusivité
FUST

39.90

Garantie petit prix

Vainqueur du test de
Kassensturz 28.8.2018



REMINGTON MB4125

Rasoir pour la barbe

• 11 longueurs de coupe (0,4–18 mm)
• Jusqu'à 40 min d'autonomie No art. 106412



179.–
au lieu de 199.–

-20.–

Pour espaces jusqu'à
50 m² / 125 m³

Disponible également comme
appareil hybride –
H300, No art. 640231

99.90
au lieu de 139.90

-28%

Buse de sol
réglable de
haute qualité



PRIMOTECQ KST 680
Aspirateur

• Inclus buse de sol dur No art. 105136

BONECO W 200 D'air Laveur
Purificateur d'air

• Réservoir d'eau de 4,5 litres
• Bruit au fonctionnement 30–44 dB(A) No art. 640299



Comptes 3a: à vos agendas!

PRÉVOYANCE LIÉE En échelonnant les échéances du 3^e pilier lié, on paie moins d'impôts... à condition de calculer son coup. Les comptes bancaires sont plus souples à cet égard que l'assurance vie, comme ce lecteur l'a appris à ses dépens. *Claire Houriet Rime*

Les années 1980, ça évoque la période disco et le boom des jeux vidéo. Plus sérieusement, en Suisse, le 1^{er} janvier 1985 marque l'instauration de la prévoyance professionnelle pour tous, avec l'obligation de cotiser à une caisse de pension. Parallèlement à ce 2^e pilier, le Parlement a encouragé chacun à alimenter un bas de laine bloqué jusqu'à la retraite, en déduisant les versements du revenu imposable: le 3^e pilier lié était né.

Bernard*, un lecteur vaudois, ne perd pas de temps et contracte, en 1986, une assurance vie liée auprès de la compagnie Winterthur, devenue depuis AXA. L'échéance est fixée au 1^{er} janvier 2018, six mois après ses 65 ans. En 1995, rebeloche avec un deuxième contrat. Toujours chez AXA, il se termine en décembre 2017, histoire de pouvoir échelonner les retraits. Cette astuce vise à limiter le montant de l'impôt, puisque celui-ci est proportionnel au capital (*lire encadré*).

En 2013, à 61 ans, l'assuré prend une retraite anticipée, mais il continue d'alimenter ses cagnottes pendant quatre ans. Aux échéances prévues, soit en décembre 2017 et en janvier 2018, il boucle successivement ses deux comptes.

TAXÉ À DOUBLE

Notre lecteur est donc désagréablement surpris en recevant l'avis de taxation des retraits. L'Office d'impôt d'Yverdon a, en effet, comptabilisé les deux opérations sur l'année fiscale 2017 en les additionnant pour arriver à 126 000 fr. au total. La taxation séparée aurait pourtant permis au contribuable d'économiser 1500 fr., soit près du cinquième de la note! Bernard proteste, mais en vain: dans le canton de Vaud, les comptes 3a doivent être bouclés, et donc déclarés au fisc, pendant l'année où on souffle ses 65 bougies au plus tard.

Et ce n'est pas tout. Entre 2013, date de sa retraite anticipée, et 2017, année de ses 65 ans,

notre lecteur n'avait pas le droit de continuer d'alimenter la cagnotte, car il ne travaillait plus. Ces cotisations n'ont pas été déduites de son revenu, mais ont été tout de même taxées au moment du retrait.

L'assureur a-t-il commis une erreur en fixant l'échéance des polices après le 65^e anniversaire de Bernard? AXA botte en touche. «Les échéances des deux contrats ont été fixées à l'âge de 65 ans, ce qui correspond aux normes légales. D'autres cantons se montrent plus souples», précise le porte-parole Urban Henzirohs.

L'enfer est pavé de bonnes intentions. En 1986, le courtier n'avait pas imaginé que son client prendrait une retraite anticipée, ni que les pratiques fiscales évolueront.

raient. «Si ce lecteur avait fixé les échéances en 2016 et 2017, soit à 64 et 65 ans, il aurait pu échelonner les retraits et réaliser une économie d'impôt», relève Olivier Segesemann, directeur de VZ Lausanne.

Dans ce domaine, la pratique fiscale évolue constamment. «Dans le canton de Vaud, l'échelonnement des capitaux de prévoyance après l'âge légal de l'AVS n'est en effet plus autorisé, et ce, même si le contribuable continue de travailler», précise Olivier Segesemann.

PIEDS ET POINGS LIÉS

Pour limiter les dégâts, Bernard a tenté, mais en vain, de soustraire les cotisations versées alors qu'il était déjà à la retraite. «L'autorité de taxation se base sur les attestations établies par l'institution de prévoyance», explique Marianne Cornaz, porte-parole du fisc vaudois. Il n'est pas possible de vérifier si ce montant correspond aux cotisations qui ont été déduites. Bernard aurait pu, en revanche, demander à AXA le remboursement des montants versés à tort. Avec, pour conséquence, la rupture de son contrat d'assurance vie... et des pénalités financières.

*Nom connu de la rédaction.

Conseils

Garder la souplesse

Les versements sur un compte de prévoyance liée sont déductibles des impôts, que ce soit auprès d'une banque ou d'une assurance. Au moment où on récupère sa mise, entre 60 ans (59 ans pour les femmes) et 65 ans (64 ans), le fisc se rattrape avec un impôt proportionnel au capital. A noter que, dans les couples mariés, les prestations s'additionnent. «L'idéal est d'ouvrir au moins deux comptes chacun pour échelonner les retraits», explique Paul Coudret, auteur du guide pratique *Comment déclarer ses impôts*.

Olivier Segesemann, directeur de VZ Lausanne, préconise d'ouvrir un compte bancaire 3a pour la part épargne et de choisir une police d'assurance type risque pur si on souhaite se prémunir en cas de décès ou invalidité. Le fait de dissocier les deux produits offre plus de flexibilité et de meilleures chances de rendement. L'exemple de ce lecteur illustre bien les inconvénients de ce genre de police.



Les sociétés de leasing privées sont plus gourmandes

AUTOMOBILE A l'achat d'une nouvelle voiture, la moitié des clients optent pour un leasing. En comparant les taux d'intérêt pratiqués, on constate que les sociétés de financement liées aux marques sont plus attractives que les autres. *Thomas Lattmann / Yves-Noël Grin*

Pas de gros investissement en bloc et des mensualités a priori supportables. La recette du leasing séduit de nombreux consommateurs à la recherche d'une nouvelle voiture. Selon l'Association suisse des sociétés de leasing (ASSL), ce mode de financement a concerné 47% des voitures mises en circulation sur nos routes en 2017. Pourtant, c'est une solution qui reste coûteuse et qui mérite d'être confrontée à d'autres options (*lire encadré*).

D'une société de leasing à une autre, les conditions varient notablement. C'est ainsi que nos collègues alémaniques du magazine *K-Geld* ont réalisé une enquête sur la base de trois véhicules: une Toyota *C-HR 1.8*, une BMW *218d Active Tourer* et une Skoda *Octavia Combi 1.5 TSI* (*voir tableau*). Des offres ont été demandées à des concessionnaires de chaque marque à Winterthour.

Le premier constat, c'est que les vendeurs ont, à chaque fois, accordé un rabais substantiel sur le prix catalogue. Chaque garage compte également un montant forfaitaire pour les frais de livraison du véhicule. La somme totale correspond ainsi au prix net de la voiture. C'est sur cette base que les frais de leasing ont été calculés.

LIBERTÉ DE CHOIX

La grande majorité des marques automobiles disposent de leur propre société de financement. C'est d'ailleurs par ce canal que trois garages

visités ont élaboré leurs offres. Mais le client n'a aucune obligation de conclure son leasing avec ces établissements. Chacun peut très bien passer un contrat avec une autre entité. Raison pour laquelle nos collègues de *K-Geld* ont demandé des offres à quatre structures indépendantes: Bank-now (filiale de Credit Suisse), Cashgate (propriété de Raiffeisen, de la Banque Migros et des banques cantonales), Cembra Money Bank et LeaseForce.

Nous avons soumis ces organismes aux mêmes conditions que ceux des trois marques. A savoir que les paramètres étaient identiques: durée contractuelle de 48 mois, apport initial (acompte) de 5000 fr., kilométrage maximal de 20000 par année et valeur résiduelle déterminée par les garages.

TAUX D'INTÉRÊT DÉTERMINANT

Résultat des courses: les sociétés de leasing des marques sont systématiquement plus avantageuses avec un taux d'intérêt de 3,9%, alors que celui de leurs concurrents oscillent entre 3,99% et 4,9%. Dans le cas de Multilease – entreprise de financement du groupe Emil Frey – le coût total de la Toyota *C-HR 1.8* revient à 47394 fr. si l'on additionne l'acompte, les mensualités et la valeur résiduelle. La proposition concurrente la moins avantageuse est celle de Bank-now qui coûterait 48435 fr., soit 1041 fr. de plus.

Le constat est identique avec les deux autres modèles. Avec

BMW Financial Services, la *218d Active Tourer* coûterait 37218 fr. si l'on tient compte de l'apport initial, des mensualités et de la valeur résiduelle. L'écart avec le prestataire le plus coûteux, Bank-now, serait donc de 853 fr. Idem avec l'addition de la Skoda *Octavia Combi* qui serait plus douce de 631 fr. en passant par

Amag Leasing plutôt qu'en optant pour Bank-now.

PRÈS DE 12% PLUS CHER!

Interpellés au sujet de leurs conditions moins attractives, les établissements indépendants estiment que les sociétés liées aux marques ou aux garages profitent d'une sorte de subventionnement

Conseils

Le leasing et ses points noirs

→ Un leasing est nettement plus coûteux qu'un achat au comptant. Pour celles et ceux qui n'ont pas suffisamment d'économies pour s'offrir une voiture, il est pertinent d'envisager d'autres options, comme la possibilité d'emprunter de l'argent à un parent, à un proche, voire à son employeur. Dans ce cas, il est indispensable d'établir un document écrit dans lequel on mentionnera l'identité du prêteur et de l'emprunteur, le montant, les intérêts éventuels, la durée et le motif du prêt.

→ Le petit crédit est une option qui est souvent plus intéressante que le leasing. Elle offre d'abord la possibilité de déduire fiscalement les intérêts de la dette. Ce qui n'est pas le cas du leasing. Autre avantage de taille: sa flexibilité. Le consommateur est libre de fixer la durée de remboursement, le nombre de kilomètres et la couverture notamment. Et, comme il est propriétaire du véhicule – et non locataire comme dans le cas du leasing, il peut en faire ce que bon lui semble (revente, etc.).

→ La résiliation anticipée d'un contrat de leasing est possible, mais elle coûte cher, voire extrêmement cher! C'est d'autant plus vrai au début de contrat, sachant que le calcul tient compte de la dépréciation de la voiture. Dépréciation particulièrement lourde au cours des premiers mois.

→ A la restitution du véhicule, à la fin du leasing, le garage est en droit de facturer tout ce qu'il considère comme une usure anormale. Notion très subjective qui peut aboutir à des conflits très désagréables et à une note salée.



Toyota C-HR 1.8 VVTi HSD Premium

Prix net: 43 675 fr.

Conditions du leasing: apport initial de 5000 fr.; valeur résiduelle de 9000 fr.; contrat d'une durée de 48 mois; 20 000 km annuels.

petenreicher.media -5

croisé. En clair, ils bénéficieraient d'un soutien des constructeurs ou des importateurs pour que leur taux soit plus intéressant et, par ricochet, permettre de booster les ventes de certains modèles.

Quoi qu'il en soit, un leasing reste onéreux. Et, ce que les consommateurs oublient parfois, c'est que le taux d'intérêt affiché ne dit pas grand-chose sur le surcoût final qu'implique ce mode de financement. Autrement dit, ce n'est pas parce qu'un leasing est à 2% que le client ne déboursera que 2% de plus que s'il payait le véhicule cash. On ne le rappellera jamais assez, il s'agit d'un taux annuel ponctionné sur toute la durée du contrat. Si on prend l'exemple de la Skoda Octavia Combi affichée au prix net de 25 340 fr., le client la paiera entre 2347 fr. (Amag Leasing) et 2976 fr. (Bank-now) plus cher qu'en l'achetant cash. Soit un surcoût de respectivement 9,3% et 11,8%.

GARE AUX DÉPASSEMENTS!

Ce qu'il est également important de garder à l'esprit, c'est le prix des kilomètres supplémentaires qui sont facturés. Or, chaque établissement a sa propre grille tarifaire. En dépassant les 20 000 km annuels compris dans notre scénario, chaque kilomètre supplémentaire est facturé entre 13 ct. et 19 ct. sur la Skoda Octavia Combi. Pour la BMW 218d Active Tourer, la note oscille entre 18 ct. et 28 ct., alors qu'elle se situe entre 22 ct. et 33 ct. avec la Toyota C-HR. Sur ce point, les sociétés liées aux marques ne sont du reste pas toujours les plus douces. Pire, BMW Financial Services est plus gourmand que ses quatre concurrents privés.

	TAUX D'INTÉRÊT	PRIME MENSUELLE	PRIX DU KM SUPPLÉMENTAIRE	PRIX TOTAL ⁽¹⁾	ÉCART DE PRIX ⁽²⁾
Multilease	3,90%	695.70 fr.	22 ct.	47 394 fr.	8,5%
LeaseForce	3,99%	713.55 fr.	33 ct.	47 537 fr.	8,8%
Cembra Money Bank	4,50%	724.80 fr.	33 ct.	48 066 fr.	10,1%
Cashgate	4,85%	731.60 fr.	26 ct.	48 385 fr.	10,8%
Bank-now	4,90%	732.65 fr.	23 ct.	48 435 fr.	10,9%



BMW 218d Active Tourer Essential Edition

Prix net: 34 100 fr.

Conditions du leasing: apport initial de 5000 fr.; valeur résiduelle de 10 892 fr.; contrat d'une durée de 48 mois; 20 000 km annuels.

	TAUX D'INTÉRÊT	PRIME MENSUELLE	PRIX DU KM SUPPLÉMENTAIRE	PRIX TOTAL ⁽¹⁾	ÉCART DE PRIX ⁽²⁾
BMW Financial Services	3,90%	444.30 fr.	28 ct.	37 218 fr.	9,1%
LeaseForce	3,99%	456.05 fr.	25 ct.	37 326 fr.	9,5%
Cembra Money Bank	4,50%	465.25 fr.	26 ct.	37 759 fr.	10,7%
Cashgate	4,85%	471.00 fr.	18 ct.	38 029 fr.	11,5%
Bank-now	4,90%	471.90 fr.	19 ct.	38 071 fr.	11,6%



Skoda Octavia Combi 1.5 TSI (150 ch) Ambition

Prix net: 25 340 fr.

Conditions du leasing: apport initial de 5000 fr.; valeur résiduelle de 9751 fr.; contrat d'une durée de 48 mois; 20 000 km annuels.

	TAUX D'INTÉRÊT	PRIME MENSUELLE	PRIX DU KM SUPPLÉMENTAIRE	PRIX TOTAL ⁽¹⁾	ÉCART DE PRIX ⁽²⁾
Amag Leasing	3,90%	269.50 fr.	14 ct.	27 687 fr.	9,3%
LeaseForce	3,99%	276.80 fr.	19 ct.	27 761 fr.	9,6%
Cembra Money Bank	4,50%	284.35 fr.	19 ct.	28 115 fr.	11,0%
Cashgate	4,85%	288.00 fr.	13 ct.	28 287 fr.	11,6%
Bank-now	4,90%	288.65 fr.	16 ct.	28 318 fr.	11,8%

Tous les prix, relevés en décembre 2018, englobent la TVA.

⁽¹⁾ Prix comprenant l'apport initial (5000 fr.), la totalité des mensualités et la valeur résiduelle (9000 fr.).⁽²⁾ Ecart entre le prix net du véhicule et le prix finalement payé.



Foto: design_i

Tollé pour un stollen

Qui cherche des biscuits, des pâtisseries ou encore des pâtes à gâteau dans une grande surface aura toutes les peines du monde à en trouver sans huile de palme (*lire «Ecartez l'huile de palme est un choix coûteux» sur bona savoir.ch*). Madeline Ciganek pensait avoir déniché la perle rare en achetant un *Butter-stollen* de la marque Dahli à la succursale Coop de Collombey (VS). Elle a déchanté dès son retour chez elle. Il y avait certes du beurre dans la liste des ingrédients – encore heureux! –, mais accompagné de la très controversée huile de palme. «Appâter le client avec la dénomination «au beurre» n'est ni plus ni moins que de l'affichage malhonnête», s'agace notre lectrice valaisanne. *vic*

PROCHAIN ARRÊT: ANNEMASSE

Le 15 décembre prochain, Genève inaugurera en grande pompe le CEVA, ligne qui relie Cornavin à Annemasse. «Les détenteurs d'un abonnement général pourront-ils prendre ces trains sans payer de supplément pour le court tronçon situé en France?» se demande l'un de nos lecteurs genevois. Dans de nombreux cas, en effet, son rayon de validité inclut la section qui va de la frontière à la première gare sur sol étranger, comme de Brigue (VS) à Domodossola (I) ou de Boncourt (JU) à Delle (F).

Selon la Communauté d'intérêts pour les transports publics (Citrap), la réponse est oui: «Les acteurs impliqués dans le projet nous ont assurés que l'abonnement général et la carte journalière CFF seront bien valables jusqu'à Annemasse Gare», précise son secrétaire Pierre Hofmann. Des sources proches du dossier nous ont confirmé que la décision était quasiment avalisée et devrait être annoncée au plus tard en juin prochain. En revanche, les abonnements mensuels et annuels valables dans le canton de Genève ne permettront pas de franchir la frontière. *vic*

L'impôt des lots

La bonne nouvelle, c'est que vous avez gagné 800 000 fr. à la Loterie Romande. L'autre bonne nouvelle, c'est que ce montant est exonéré d'impôt, puisque les gains de loterie inférieurs à 1 million de francs sont défiscalisés depuis le 1^{er} janvier 2019. Cette règle est également valable pour l'Euro Millions et les jeux en ligne. Les tombolas de village, lots de clubs sportifs et petits tournois de poker sont, eux, complètement détaxés. Idem pour le jackpot décroché dans une maison de jeux. En revanche, les joueurs de poker professionnels doivent déclarer leurs gains. Quant aux jeux d'adresse et autres loteries destinés à promouvoir les ventes ou les abonnements, ils sont exonérés jusqu'à 1 000 fr. *chr*



adventitr_i

La RTS rend l'antenne

TÉLÉVISION Dès le 3 juin, il ne sera plus possible de capter les programmes nationaux avec une antenne hertzienne de type «râteau». Gratuite et anonyme, cette technologie laisse sa place à trois modèles payants. *Vincent Cherpillod*

Il fut un temps où il suffisait d'acheter un téléviseur et de le relier à une antenne (râteau ou portable) pour recevoir des programmes automatiquement et gratuitement, tout comme avec un poste de radio. Dès le 3 juin 2019, toutefois, les antennes hertziennes de La Barilette, du Salève ou encore du Chasseral cesseront d'émettre les chaînes de la SSR, et plus aucune image ne s'affichera sur l'écran.

LE FEU DE PAILLE DE LA TNT

Entre 2007 et 2008, transition de l'analogique au numérique (TNT) oblige, la mise à jour de cette technologie avait forcé les ménages équipés d'une antenne à se munir d'un décodeur pour continuer de recevoir leurs programmes. Moins de dix ans plus tard, elle est pourtant considérée comme dépassée et trop coûteuse: selon les chiffres du Conseil fédéral, 2% des ménages seulement recevraient encore la télévision au moyen d'une antenne «râteau», un chiffre qui a incité la Confédération à autoriser la SSR à en cesser l'exploitation.

«L'arrêt de la TNT nous permettra d'économiser 10 millions de francs par an, une somme précieuse à une époque où la SSR doit réduire ses coûts», justifie sa porte-parole, Sibylle Tornay. Ces trois options sont donc payantes et nécessitent une inscription. Bien entendu, la perte de la réception gratuite et anonyme des chaînes du service public ne réjouit pas tous nos lecteurs: «La suppression de la TNT équivaut à privatiser la réception des chaînes, car seul un abonnement à un fournisseur d'accès (satellite, câble ou internet) permettra de les recevoir», déplore par exemple un lecteur d'Onex (GE).

→ **Télévision par internet via un opérateur** (IPTV). Avec 45% de parts de marché, c'est la technologie n°1 en Suisse depuis peu. Condition: disposer d'une connexion internet suffisamment rapide (10 Mo/s environ pour la HD) et payer un abonnement.

→ **Télévision par câble** (43% des ménages). Condition: être raccordé à un téléréseau et payer un forfait mensuel d'environ 30 fr./mois (parfois inclus dans les charges des logements loués). L'achat d'une box et d'un abonnement pour disposer de plus de chaînes est optionnel.

→ **Télévision par satellite** (7% des ménages). Condition: installer une antenne parabolique sur le bâtiment, à condition que les règlements de la commune et de l'immeuble l'autorisent. S'enregistrer ensuite auprès de la SSR pour recevoir une carte «Sat Access» qui permet de déchiffrer les programmes. Elle coûte 60 fr. (taxe unique), sauf pour les Suisses domiciliés à l'étranger, qui paient une taxe additionnelle de 120 fr./an pour couvrir les frais de distribution.

Cachez-moi ça, et vite!

DROIT DES POURSUITES Depuis le 1^{er} janvier 2019, les poursuites injustifiées ne collent plus systématiquement à la peau de leurs victimes. Il est possible de les masquer. *Silvia Diaz*

On sait que l'engagement d'une poursuite est facile et peu coûteux en Suisse. Le créancier doit simplement s'adresser à un office qui se chargera de délivrer un commandement de payer au débiteur présumé. A ce stade, nul besoin de démontrer que la prétention a un quelconque fondement. Or, il est courant que des poursuites soient engagées pour des créances contestées, inexistantes, voire dans un but carrément malveillant.

VICTIMES MIEUX PROTÉGÉES

Le destinataire peut faire opposition à un commandement de payer s'il n'est pas d'accord. Il arrive alors que le litige se termine là, lorsque l'affaire n'est pas portée plus loin. C'est le cas, par exemple, quand le créancier n'a pas d'arguments solides à faire valoir en justice. Mais jusqu'au 1^{er} janvier 2019, chaque poursuite notifiée restait visible dans l'extrait du poursuivi pendant cinq ans, même si les démarches de recouvrement étaient interrompues. Cette situation pouvait être une source de préjudice: la personne poursuivie était injustement préterisée dans ses recherches d'appartement, ses demandes de crédit ou ses recherches d'emploi.

Soucieux de ménager la chèvre et le chou, le législateur a tenté de trouver un compromis tout helvétique. L'idée? Préserver la possibi-

lité de s'informer sur la solvabilité d'une personne et faciliter la vie des victimes d'inscriptions injustifiées. Dès lors, le nouvel article 8a al. 3 lettre d de la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (LP) offre une possibilité nouvelle aux citoyens lésés par des commandements de payer douteux. En effet, ceux-ci peuvent désor-

mais demander à l'office que les poursuites dirigées à leur encontre soient masquées si le créancier est resté inactif.

TROIS EXIGENCES IMPORTANTES

Pour que la démarche aboutisse, plusieurs conditions doivent néanmoins être respectées. Primo, le poursuivi doit avoir formé une opposition valable à la poursuite dans les délais qui lui étaient impartis. Secundo, la somme contestée ne doit pas avoir été payée, même partiellement. Tertio, il faut attendre au moins trois mois – après la réception du commandement de payer – pour adresser une telle demande à l'Office des poursuites. Sur ce dernier point, les actes introduits avant le 1^{er} janvier 2019 sont également concernés.

L'avantage de cette nouvelle démarche, c'est qu'elle est simple et peu coûteuse. Il suffit d'adresser un courrier à l'office qui a notifié

l'acte (*voir encadré*) et de s'acquitter d'un émolumen forfaitaire de 40 fr. L'autorité examine ensuite si les conditions précitées sont réunies pour masquer la poursuite. Si tel est le cas, l'office demande alors au créancier de prouver qu'il a demandé la mainlevée de l'opposition ou qu'il a introduit une action en reconnaissance de dettes. Si ces éléments ne sont pas apportés dans un délai de 20 jours, l'inscription est alors masquée.

MASQUÉE MAIS PAS RADIÉE

Mais attention: la poursuite n'est pas définitivement supprimée. Elle devient invisible pour les tiers et ne figure plus sur l'extrait du débiteur, mais elle n'est pas radiée pour autant. Si le créancier continue ses démarches par la suite ou apporte la preuve qu'il a agi, même après le délai imparti par l'office, la poursuite est de nouveau portée à la connaissance de tiers.



***** Zoom *****

Un outil qui dit tout

Face à une facture ou une procédure de recouvrement qu'on estime abusive, faut-il baster ou se défendre? Comment trouver les mots justes pour s'opposer à des prétentions injustifiées? A qui exactement adresser sa demande? Notre outil en ligne «Factures, poursuites, que faire?» sur bonasavoir.ch vous aide dans vos réflexions en vous guidant pas à pas dans ces démarches. Des lettres types adaptées à votre cas sont également à disposition, dont un modèle de requête pour demander à l'office qu'une poursuite soit masquée.



La douceur n'est

LOTIONS CORPORELLES Elles devraient assouplir la peau, mais ne tiennent pas leurs promesses. Rares sont celles qui nourrissent l'épiderme sur la durée. *Sabine Rindlisbacher / chr*

Un bon soin corporel rend la peau élastique et souple jusqu'au lendemain. Selon les experts, il améliore son taux d'hydratation de 30%, 24 heures encore après l'application. Une performance que les produits sur le marché sont loin d'atteindre: selon le test réalisé par un laboratoire spécialisé sur une quinzaine de lotions (*lire encadré*), la différence après ce laps de temps atteignait, pour la plupart, 10% à peine!

La fourchette de prix de notre sélection est large, puisqu'ils varient entre 48 ct. et près de 10 fr. les 100 ml. Un des produits les plus chers, l'Eucerin (9.96 fr./100 ml) caracole certes en tête du

classement. Mais le critère du prix ne suffit toutefois pas à garantir l'efficacité des soins. On retrouve ainsi, en queue de peloton, les trois autres articles les plus onéreux de Bepanthol, Weleda et Rausch, qui coûtent entre 7.48 fr. et 9.98 fr. les 100 ml. A titre de comparaison, la *Body Lotion Repair & Care 72h* de Nivea ne coûte que 1.50 fr./100 ml et se hisse sur la troisième marche du podium.

ÉLASTICITÉ GARANTIE AVEC TROIS PRODUITS

Lauréate de notre test, l'*Urea Repair Plus* d'Eucerin hydrate durablement la peau, sans pour autant lui infliger des parfums allergènes. Elle est talonnée par le *Lait*



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

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



MARQUE

Désignation
Acheté chez
Prix payé
Contenu
Prix pour 100 ml
1. Hydratation après 6 heures 60% ⁽¹⁾
2. Hydratation après 24 heures 30% ⁽¹⁾
3. Hydratation après 2 heures 10% ⁽¹⁾
4. Substances problématiques (pénalités)
→ Parfums légèrement allergènes ⁽²⁾
→ Parfums très allergènes ⁽³⁾
5. Tolérance cutanée⁽⁴⁾

NOTE FINALE ET APPRÉCIATION

EUCERIN	KNEIPP	NIVEA	GARNIER	NEUTROGENA	DOVE
Urea Repair Plus Lotion	Lait corps Onagre +10% urée	Body Lotion Repair & Care 72h	Body Intensive 7 Days	Deep Moisture Body Lotion	Derma Spa Cashmere Comfort
Pharmacie Amavita	Coop	Migros	Manor	Manor	Coop
24.90 fr.	11.80 fr.	6.00 fr.	6.30 fr.	8.90 fr.	7.95 fr.
250 ml	200 ml	400 ml	400 ml	400 ml	200 ml
9.96 fr.	5.90 fr.	1.50 fr.	1.58 fr.	2.23 fr.	3.98 fr.
6.0	6.0	5.5	5.5	5.0	6.0
5.0	6.0	4.5	5.0	4.0	5.5
6.0	6.0	5.5	5.5	5.5	5.5
–	0.6	–	0.4	–	1.6
–	–	–	–	–	–
5.7	5.4	5.2	5.0	4.8	4.2

Si la note est identique, classement selon le prix.

⁽¹⁾ Pondération pour la note finale.

⁽²⁾ Déduction de 1 point par substance fortement allergène dont le dosage dépasse 10 mg/kg.

⁽³⁾ Déduction de 0.2 point par substance légèrement allergène dont le dosage dépasse 10 mg/kg.

⁽⁴⁾ Déduction de 1 point en cas d'irritation de la peau lors du test de tolérance cutanée.

pas au rendez-vous

corps Onagre de Kneipp qui décroche la note maximale pour son efficacité: après 2 heures, le taux d'hydratation de la peau dépassait de 78% celui d'un épiderme non traité. Cet écart était de 60% après six heures et de 30% encore après 24 heures. La *Derma Spa* de Dove réalise également un très bon score à cet égard.

A contrario, nous avons estimé que cinq produits ne remplissent pas correctement leur mission. Après 2 heures, les lotions de Nature Box, Le Petit Marseillais, Bepanthol, Weleda et Rausch n'améliorent le taux d'hydratation que de 30% seulement, au plus. Et, 24 heures après l'application, cette différence atteint à peine la barre des 5%.

GARE AUX ALLERGIES!

La *Lotion intensive corporelle* de Bepanthol a été pénalisée d'un point au test de tolérance cutanée: elle a déclenché des rougeurs inflammatoires chez deux femmes présentant une peau sensible. Quant aux parfums problématiques, les experts en ont décelé 18 au total, répartis dans neuf des quinze produits testés.

Ces substances peuvent être la source de réactions telles que l'eczéma de contact chez les sujets allergiques.

La *Body Lotion Sensitive Herbaderm* de Rausch détient un triste record dans ce domaine, car elle en contient onze, parmi lesquels de l'alcool cinnamique, un parfum très allergène. Nous avons soumis ce résultat au fabricant qui a répondu n'utiliser que des «parfums haut de gamme et sans risques», un principe également valable pour les substances que nous jugeons problématiques.

Weleda a réagi à la mauvaise performance de son *Lait pour le corps nourrissant à l'argousier* en faisant valoir que sa lotion vise surtout à renforcer la barrière cutanée. Migros et Lidl affirment, en dépit de nos mesures, que leurs produits hydratent très bien l'épiderme. De son côté, le géant de la pharma Bayer, à l'origine du Bepanthol, n'a pas souhaité s'exprimer sur ces résultats. Nous n'avons pas eu davantage de succès auprès de Beiersdorf: le fabricant des marques Nivea et Eucerin n'a pas réagi à nos sollicitations.

En détail

Les critères du test

L'Institut autrichien SGS Fresenius à Wörgl a analysé les effets de quinze laits corporels pour peau sèche et très sèche.

1. 2. et 3. Hydratation

Une vingtaine de femmes âgées de 23 ans à 63 ans ont appliqué les lotions sur la face interne de l'avant-bras. Les experts ont ensuite évalué le taux d'hydratation de la peau avec un appareil de mesure (cornéomètre). Ils ont répété l'opération 2 heures, 6 heures et 24 heures plus tard. Pour avoir une base de comparaison, ils ont pris les mêmes mesures sur une zone non traitée.

4. Substances problématiques

Selon la réglementation en vigueur, l'étiquette doit indiquer 26 parfums susceptibles de déclencher une allergie si leur concentration dépasse 10 mg/kg. Nous avons déduit 0.2 point pour chaque substance légèrement allergène détectée et 1 point par parfum très allergène.

5. Tolérance cutanée

Le laboratoire a appliqué une compresse imbibée de lotion sur le dos d'une trentaine de femmes ayant une peau sensible. Après 24 heures, des dermatologues l'ont enlevée et ont analysé l'effet de chaque produit. Ils ont renouvelé l'examen 24 heures et 48 heures plus tard.

NATURE BOX	LE PETIT MARSEILLAIS	I AM	CIEN	OMBIA	FENJAL	BEPANTHOL	WELEDA	RAUSCH
Body Lotion Avocado	Lait Soin Hydratant Nutrition	Triple Oil Body Lotion	Nourishing Body Lotion 24 h Care Complex	Bodymilk 24 h Peau sèche	Intensive Body Milk	Lotion intensive corporelle	Lait pour le corps nourrissant à l'argousier	Body Lotion Sensitive Herbaderm
Coop 7.95 fr. 385 ml 2.06 fr. 4.0 3.5 4.0	Coop 6.30 fr. 250 ml 2.52 fr. 4.0 3.5 4.5	Migros 4.40 fr. 250 ml 1.76 fr. 4.5 4.0 5.0	Lidl 2.39 fr. 500 ml 0.48 fr. 4.5 4.0 5.0	Aldi 2.39 fr. 500 ml 0.48 fr. 4.5 4.0 4.5	Coop 7.95 fr. 400 ml 1.99 fr. 4.5 4.0 4.5	Coop 19.95 fr. 200 ml 9.98 fr. 4.0 3.5 4.0	Coop 17.50 fr. 200 ml 8.75 fr. 4.0 3.5 4.0	Coop 14.95 fr. 200 ml 7.48 fr. 3.5 3.0 4.0
— — —	— — —	0.8 — —	1.2 — —	1.2 — —	1.2 — —	— — 1.0	1.6 — —	2.0 1.0 —
3.9 -	3.9 -	3.6 -	3.2 -	3.2 -	3.2 -	2.9 -	2.3 - -	1.0 - -

Dominique Schütz

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

Technologie dans la brume

FOURS À VAPEUR Ils sont dotés de fonctions alléchantes, mais pèchent par une fiabilité en retrait par rapport aux modèles traditionnels. C'est donc un achat qui doit être réfléchi... et bien entretenu. *Christophe Inaebnit*

Le bon vieux four électrique pose globalement peu de problèmes. Sa durée de vie atteint facilement 10 ou 15 ans même lorsqu'il est utilisé intensivement. Il n'est d'ailleurs pas rare de croiser des modèles qui fonctionnent parfaitement après 20, voire 30 ans. Cette longévité, le four la doit à sa conception relativement simple: une enceinte résistante aux températures élevées, une source de chaleur et un système de contrôle de la température. Technologiquement parlant, il n'y a rien de bien sorcier.

CONCEPTIONS MULTIPLES

Mais l'être humain est ainsi fait qu'il cherche toujours à améliorer les choses. Alors que les fours n'avaient guère évolué pendant des années, le marché s'est étoffé d'appareils plus complexes. On trouve notamment des modèles qui proposent une cuisson vapeur avec des technologies diverses. Cela va du «combiné vapeur» doté d'un simple diffuseur – destiné à éviter le dessèchement des aliments – au four 100% vapeur.

D'un point de vue diététique, la cuisson à la vapeur présente des avantages comme la préservation des qualités nutritionnelles des aliments et la possibilité de se passer de matière grasse. La contrepartie, c'est une technologie forcément plus complexe et, par ricochet, plus susceptible de tomber en panne.

SATANÉ TARTRE

Par rapport à un four traditionnel, ces appareils comprennent des éléments additionnels. Il y a notamment un réservoir d'eau, une pompe ou une électrovanne, une chaudière et des tuyaux. Des composants qu'on retrouve d'ailleurs sur une multitude d'autres dispositifs qui travaillent avec de l'eau. C'est le cas, par exemple, des machines à café ou des stations de repassage. Leur point commun? Un



LoloStock_Ls

entartrage qui affecte leur fonctionnement, en particulier lorsque la dureté de l'eau est élevée. Dans ce cas, il est conseillé d'utiliser de l'eau adoucie (par le biais d'un filtre) pour les alimenter.

Pour rappel, le calcaire se forme principalement lorsqu'on chauffe de l'eau. Aussi, les dépôts sont plus ou moins gênants selon l'architecture de l'appareil. Les modèles équipés d'un bac génératrice de vapeur ou d'une résistance de sole facilitent le nettoyage du tartre, contrairement à ceux qui sont dotés d'une chaudière interne. Certains ont un détecteur qui indique à l'utilisateur quand et comment procéder au détartrage. Si tel n'est pas le cas, il est pertinent de consulter le mode d'emploi et de suivre les préconisations du fabricant (fréquence, méthode, etc.).

MON DIEU, ÇA ROUILLE!

Les matériaux qui composent l'enceinte ont toute leur importance aussi. Car la vapeur, qui n'est rien

d'autre que de l'eau sous forme gazeuse, peut les corroder. Si les fours de qualité font heureusement appel à des matériaux inoxydables, ce n'est pas forcément le cas des modèles bas de gamme. Or, le remplacement de l'enceinte est une opération qui peut être passablement coûteuse.

Sur certains fours, le réservoir amovible d'eau fait office de génératrice de vapeur. A cette fin, il est équipé d'une résistance destinée à chauffer l'eau. Résistance qui est alimentée en électricité par un connecteur électrique monté sur le réservoir. A l'usage, ce connecteur peut griller et devoir être remplacé au même titre que celui qui est logé dans l'appareil. C'est une réparation qui se monte environ à 120 fr. et qui permet de ne pas se saigner en changeant le réservoir au complet.

Les autres éléments, tels que les pompes, les électrovannes ou les capteurs de température, ne sont pas infaillibles non plus. Le

coût de la réparation varie selon le prix des pièces et la complexité du démontage: compter entre 120 fr. et 300 fr. Les modules électroniques, qui gèrent les fonctions du four (programmes, etc.) sont également susceptibles de rendre les armes. L'intervention peut alors être douloureuse, sachant que le prix d'un seul module se chiffre parfois en centaines de francs!

En fin de compte, un four à vapeur revient plus cher qu'un appareil classique, tant au niveau de son prix d'achat que de son entretien. Ses fonctions plus évoluées justifient certes un investissement supérieur. Mais à condition de les exploiter pleinement et régulièrement.

***PARTENARIAT:** La Bonne Combine – Réparations en tous genres, Prilly (VD), labonnecombine.ch

DE QUI SE MOQUE-T-ON?**TAXI SANS SOUPLESSE**

Une nonagénaire recourait plusieurs fois par semaine aux services de l'entreprise Taxis Roland pour ses déplacements en ville de Neuchâtel. Elle avait pour habitude d'acheter des carnets de bons d'une valeur de 110 fr. au prix de 99 fr. A la suite d'une chute, elle a été hospitalisée, puis admise définitivement dans un EMS. Le Neuchâtelois Gérard Frochaux, qui gère ses affaires, a alors procédé à la liquidation de son appartement. C'est à ce moment qu'il retrouve l'un de ces fameux carnets de bons dont le solde se montait encore à une valeur de 100 fr. Il envoie un mail à Taxis Roland en proposant la restitution dudit carnet pour obtenir son remboursement. Dix minutes plus tard, la réponse claque par retour de courriel: «Nous ne pouvons pas vous le

reprendre, car il n'est pas complet. Essayez d'en parler autour de vous, c'est la meilleure solution. Désolé de ne pouvoir vous aider dans votre démarche.» Raideur qui n'a pas manqué de fâcher notre lecteur.

CHÈRE SAUCE TARTARE

Un lecteur domicilié à Chernes (VD) a digéré avec difficulté la barquette de «Roastbeef avec sauce tartare» qu'il avait achetée chez Coop. Ce n'est pas la fraîcheur de la viande qui l'a fait hoqueter, mais bien l'analyse du prix global. L'emballage de 116 g était vendu 7.15 fr., soit 61.50 fr. le kilo. Jusque-là, rien d'inroyable. Mais, à son domicile, notre lecteur n'a pas résisté à la tentation de sortir sa balance pour s'apercevoir qu'il n'y avait, en fait, que 75 g de roastbeef pour 41 g de sauce tartare. Ça fait cher la mayonnaise... yng

CHAPEAU!**VIANDE CRUE À 50° C!**

Le thermomètre culinaire électronique acheté par André Bovey sur nettoshop.ch s'est mis à afficher des températures fantaisistes de près de 50° C pour des viandes crues! Notre lecteur d'Erde (VS) a gardé la tête froide et a renvoyé l'appareil au site web, malgré la garantie échue. Il a reçu en retour le même modèle flambant neuf.

UNE CARTOUCHE PAS PERDUE

En 2015, Pierre Yves Hertig a acheté une imprimante multifonction chez Amiguet Martin à Aigle (VD). L'appareil a rendu l'âme pendant les dernières fêtes de Noël. «J'en ai commandé une nouvelle dans un autre magasin, mais il me restait une cartouche de toner neuve achetée 79 fr. en août 2018», confie notre lecteur de Torgon (VS). Amiguet Martin a aimablement accepté de l'échanger contre un bon d'achat de même valeur. «Et tout ça avec le sourire», souligne Pierre Yves Hertig.

NOUVELLES PATÈRES APRÈS 25 ANS

«Cela n'arrive pas tous les jours», nous écrit Philippe Eternod, et il a raison. Il y a plus de 25 ans, le Lausannois a acheté un porte-habits Tower garni de patères en caoutchouc chez Goumaz, un magasin de meubles design à Lausanne. Avec les années, quatre des supports ont cédé. Notre lecteur est retourné chez le vendeur, qui a pris le soin de joindre le fabricant Alias, malgré l'ancienneté de l'achat. Ce dernier a envoyé huit nouvelles patères, sans demander un centime. Modeste, le directeur de Goumaz estime n'avoir fait que son job. *seb*

Publicité

RÉSERVATION GRATUITE DU TAUX JUSQU'À 12 MOIS À L'AVANCE

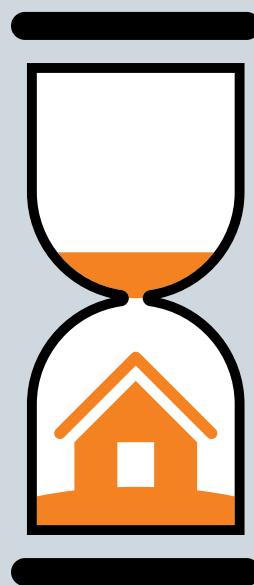
Hypothèque en ligne

www.fribenk.ch

TAUX 2 ANS

0.65%

(au 04.03.2019)


FriBenk
simplement ouvert

Téléphoner et conduire: ça peut coûter cher

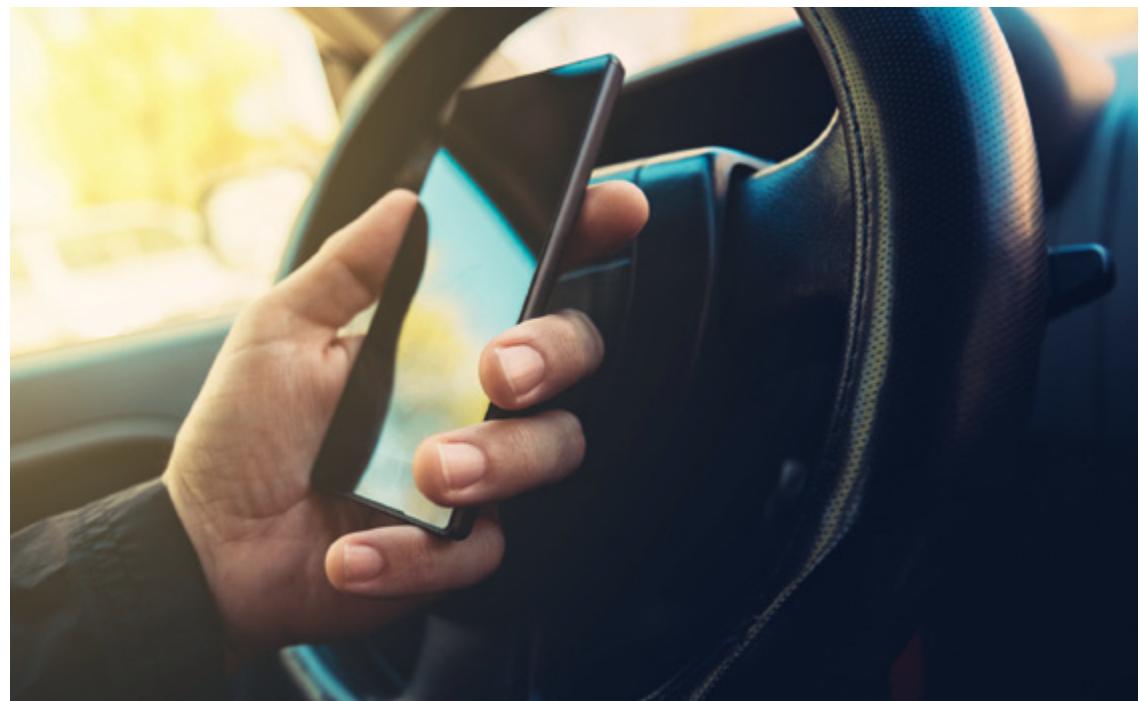
CIRCULATION L'usage du téléphone portable au volant provoque de nombreux accidents. Ce qu'on sait moins, ce sont les sanctions que l'on encourt. *Sandra Porchet*

Un mort, 17 blessés graves et 60 blessés légers. Telles sont les conséquences de l'utilisation du portable au volant, selon les statistiques 2017 du Bureau de prévention des accidents (BPA). «Si 187 accidents liés au téléphone ont été enregistrés, ce chiffre est probablement bien inférieur à la réalité», glisse Nicolas Kessler, porte-parole du BPA. Car, pour la police, il est souvent difficile de prouver que l'utilisation du portable est la cause d'un sinistre.

Si son emploi au volant ne provoque heureusement pas toujours un accident, les contrevenants s'exposent à des sanctions administratives, voire pénales. De l'amende d'ordre à l'emprisonnement en passant par le retrait de permis, les punitions peuvent être lourdes. Sans oublier les réductions de prestations prononcées par les assurances. Tour d'horizon en trois scénarios.

► TÉLÉPHONER SANS KIT MAINS LIBRES

L'automobiliste qui téléphone avec son portable à l'oreille encourt une amende d'ordre de 100 fr. Des sanctions pénales et des mesures administratives (retrait de permis) sont aussi possibles. Car l'ordonnance sur les règles de la circulation routière (OCR) précise: «Le conducteur voudra son attention à la route et à la circulation. Il évitera toute occupation qui rendrait plus difficile la conduite du véhicule. Il veillera en outre à ce que son attention ne soit pas distraite, notamment, ni par un appareil reproductive de son ni par un quelconque système d'information ou de communication.» Mais même muni d'un kit mains libres, le conducteur peut d'ailleurs se voir reprocher de ne pas avoir porté une attention suffisante à la circulation, par exemple si le trafic est dense.



► ÉCRIRE UN SMS

Celui qui écrit un SMS au volant ne risque pas une simple amende d'ordre, mais des poursuites pénales et administratives, explique Simone Studer, juriste au Bureau de prévention des accidents (BPA). Dans un arrêt de 2009, le Tribunal fédéral a jugé que l'écriture ou la lecture d'un SMS au volant était une violation grave des règles de la circulation routière. A ce titre, le prévenu risque une peine privative de liberté pouvant aller jusqu'à trois ans ou une peine pécuniaire exprimée en jours-amende. Le montant à payer par jour dépend des revenus de la personne, mais s'élève au minimum à 30 fr. par jour. Une amende peut également être prononcée, à laquelle il faut encore ajouter les frais de procédure.

Parallèlement, une procédure administrative est lancée par le Service des automobiles du canton de domicile du prévenu. L'au-

tomobiliste verra son permis retiré pendant au moins trois mois, voire davantage s'il a des antécédents.

► CAUSER UN ACCIDENT EN LISANT UN SMS

Le fautif peut être condamné pour dommages à la propriété et lésions corporelles simples ou graves. Il devra, de surcroît, réparer le préjudice (dégâts, frais d'hospitalisation, etc.). En cas de décès de la victime, il risque une condamnation pour homicide par négligence. Un procureur neuchâtelois avait retenu la charge de meurtre par dol éventuel dans le cas d'un homme qui avait tué un scootériste en 2016, alors qu'il surfait sur internet au volant. Ce chef d'accusation implique que le coupable était conscient des risques qu'il faisait courir à autrui, sans vouloir toutefois que l'accident se produise. Le tribunal ne l'a pas suivi. Au niveau administratif, le fautif s'expose là encore à des sanctions.

En cas de faute grave avérée, les assurances ont aussi le droit de réduire leurs prestations. Cela vaut pour l'assurance accidents, la casco ou la RC notamment. Contactée par *Bon à Savoir*, la SUVA explique que la réduction dépend de la gravité de la faute et n'excède que très rarement 50%. Elle est même limitée à 50% dans le cas où l'assuré doit pourvoir à l'entretien de proches. En 2016, la SUVA a sanctionné 219 cas.

Du côté des assureurs, les pratiques divergent. La Mobilière, par exemple, indique qu'elle baisse de 10% au moins les prestations. Mais, à l'instar d'autres compagnies, elle propose une couverture optionnelle contre les «fautes graves» qui garantit une totale prise en charge, hormis pour les graves excès de vitesse et la conduite en état d'ébriété. D'autres, comme La Vaudoise, disent ne pas faire usage de leur droit à réduire leurs prestations.

NOS GUIDES

SIMPLES
CLAIRS
PRATIQUES

Inclus rabais de 5 fr. par guide pour nos abonnés

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

Comment déclarer ses impôts 32.50 fr.

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



Nouvelle
édition

Mon adresse

Nom _____

Prénom _____

Rue/N° _____

Code postal/Ville _____

N° d'abonné (si existant) _____

N° de téléphone _____

E-mail _____

Date _____

Signature _____

3/19

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

ABONNEMENT à Bon à Savoir

Je m'abonne pour:

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

JE M'ABONNE

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

10?

Cliquer, c'est acheter

ACHATS EN LIGNE On peut (presque) tout se procurer en ligne. Facile, pratique et rapide, le clic est devenu, en quelques années, le principal moyen d'acheter des biens et des services. Mais, comme toute (r)évolution technologique, il a ses points noirs. *Kim Vallon*

1. J'ai cliqué sur «commander» pour mettre de côté des vêtements. Le site peut-il me facturer ces marchandises, alors que je voulais simplement les réserver?

Oui, car en activant le bouton «commander», vous vous êtes valablement engagé à acheter les vêtements sélectionnés. Le clic est un geste irréversible. A moins que le site ne prévoie, dans ses conditions générales (CG), la possibilité de réserver des articles sans engagement, vous ne pouvez pas revenir en arrière, une fois avoir validé une commande.

2. Les achats que j'ai faits sur internet m'ont été livrés par le transporteur avec des frais de dédouanement. J'ai pourtant passé commande sur un site .ch!

Malheureusement, une telle indication n'est pas suffisante. Avant de valider une commande, il est impératif de vérifier dans les CG du site si les marchandises sont susceptibles d'être importées depuis l'étranger. Dans ce cas, le consommateur est réputé averti et ne pourra contester les éventuels frais de dédouanement facturés.

3. Les frais de dédouanement ne sont donc pas compris dans le prix?

Pas automatiquement. Le client est certes censé avoir été informé du prix total de sa commande au moment de la valider. Mais, si les marchandises sont envoyées depuis l'étranger, le vendeur va généralement confier cette étape à une entreprise de transport, comme DHL ou UPS. Au moment de passer la douane, ceux-ci devront avancer les frais de dédouanement qui vont ensuite être répercutés sur le client final.



J'envoie régulièrement des mails au vendeur sans obtenir de réponse. Que faire?

Continuer d'insister. Inutile, en revanche, de vous lancer dans une procédure judiciaire ou de menacer le vendeur de poursuites, s'il est basé à l'étranger. Les voies de droit suisses n'auront hélas aucun impact.

9. Comment savoir si un site internet est fiable?

Un site truffé de fautes doit inspirer la méfiance. Au même titre qu'une plateforme proposant des réductions très importantes sur des produits chers en temps normal ou de marque. La présentation générale est également révélatrice: des images non centrées, un texte débordant, des caractères non reconnus sont autant d'indices que le site ne peut pas être considéré comme fiable. Enfin, l'absence d'indications sur l'entreprise – souvent signalées par un «à propos de nous» – ou d'adresse de contact précise devrait aussi vous mettre la puce à l'oreille.

6. Et qu'en est-il si je retourne l'article parce qu'il ne me convient pas?

Là, c'est différent, car on n'est plus dans le domaine de la garantie pour les défauts. Dans ce cas, le vendeur peut tout à fait mentionner dans ses CG que tout retour de marchandise est payant.

7. Qu'est-ce que je risque en commandant des marchandises sur un site chinois?

De ne tout simplement jamais recevoir votre commande! Et, si celle-ci devait quand même vous être envoyée, le risque existe que le colis soit intercepté par les douanes s'ils soupçonnent une contrefaçon. Si tel est le cas, le paquet sera probablement confisqué et détruit, à vos frais.

8. J'ai commandé et payé des marchandises qui ne m'ont jamais été livrées.

10. Je reçois des avis de commande de la part d'un site que je ne connais pas. A l'évidence, quelqu'un a utilisé mon nom et mes coordonnées frauduleusement. Que faire?

Commencez par contacter le site pour contester la facture et exiger la fermeture immédiate du compte créé à votre insu. Au besoin, faites référence au nombreux cas d'arnaque de ce genre qui sévissent actuellement en insistant sur le fait que la création de comptes clients n'est pas assez sécurisée. (Lire «Le colis du désespoir» sur bonasavoir.ch)

**CONSEIL
JURIDIQUE
GRATUIT**


Jué Cristof

**DU LUNDI AU VENDREDI
9 h à 11 h et de 13 h à 15 h**

Nos quatre juristes, Sophie-Emilia Steinauer, Barbara Venditti, Kim Vallon et Silvia Diaz répondent aux questions du quotidien, touchant 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.

❶ PAR TÉLÉPHONE

021 310 18 20

✉ PAR ÉCRIT

Bon à Savoir, Service juridique
CP 150, 1001 Lausanne

🌐 EN LIGNE

Formulaires sur www.bonasavoir.ch/
Contact ➔ Le service juridique
Joindre copie des pièces utiles.

EN PODCAST  LA RADIO

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

1. Assurance chômage

TRAVAIL CONVENABLE

«Domicilié à Yverdon-les-Bains, je suis actuellement au chômage. Mon conseiller ORP me propose un emploi à Lausanne. Je n'ai pas envie de travailler aussi loin de chez moi. Est-ce que je risque d'être sanctionné si je refuse?»

La loi impose aux demandeurs d'emploi d'accepter immédiatement «tout travail convenable», en vue de réduire les prestations versées par la caisse. Or, le législateur n'a pas défini la notion de «travail convenable», mais a énuméré les critères qui rendent un emploi inacceptable.

Parmi ces éléments figure le temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail. S'il ne dépasse pas deux heures par déplacement, c'est-à-dire quatre heures en tout par jour, le poste de travail ne peut pas être refusé sous peine de sanctions. Sanctions qui consistent à suspendre plus ou moins longtemps les indemnités journalières. C'est les risques que prend le demandeur d'emploi yverdonnois qui refuserait un poste à Lausanne. Car, selon la loi, la distance n'est pas suffisamment grande pour permettre de décliner la proposition.

Hormis la distance, d'autres critères peuvent rendre un travail inacceptable. En voici les principaux.



- ➔ Les conditions de la convention collective de la branche ne sont pas respectées.
- ➔ Le travail ne convient pas à l'âge, à la situation personnelle ou à l'état de santé de l'assuré.
- ➔ Le travailleur doit être disponible sur appel au-delà d'une occupation garantie.
- ➔ Un conflit collectif est en cours

dans l'entreprise.

➔ La rémunération est inférieure à 70% du gain assuré (sauf exceptions).

Dans toutes ces circonstances, le chômeur n'est pas obligé d'accepter l'emploi, et il n'en fera pas les frais.

Barbara Venditti

2. Qui paie ma formation?

TRAVAIL «Je souhaite entreprendre une formation complémentaire en emploi, et j'aimerais savoir si mon employeur doit participer aux frais. A-t-il le droit de m'imposer des restrictions, notamment si je veux quitter l'entreprise?»

Si la formation en question ne sert pas uniquement à l'activité exercée dans l'entreprise, l'employeur dispose d'une certaine marge de manœuvre dans sa participation. Car, si un patron a tout intérêt à participer au

développement de compétences de ses collaborateurs, c'est souvent au CV de ses derniers que l'acquisition de nouvelles connaissances profite avant tout.

Dans ce cas, l'employeur peut néanmoins entrer en matière en payant tout ou partie de la formation et/ou peut mettre à disposition des jours de congé. Mais cette démarche dépasse ses obligations légales. Par conséquent, il est en droit de prévoir une convention avec le collaborateur concerné.

Dans ce cadre, il est usuel de déterminer une période durant laquelle les frais engagés

doivent être remboursés – totalement ou partiellement – par l'employé qui quitterait l'entreprise. Ce délai ne doit pas être excessif, au point d'empêcher durablement un travailleur de résilier son contrat. Une certaine proportionnalité doit être respectée entre ce qui est payé par l'employeur et l'engagement du travailleur.

Le salarié qui ne souhaite pas s'engager par une telle convention n'a guère le choix: il devra prendre à sa charge les frais de sa formation continue.

bv

3. Congé: faut pas abuser!

DROIT DU BAIL «J'ai appris que mon bailleur envisageait de résilier les baux, car nos loyers ne sont pas assez élevés à son goût. Est-il autorisé de donner le congé pour relouer plus cher?»

Oui, mais les conditions sont strictes. Le propriétaire doit démontrer, en cas de procédure, qu'il pourrait légalement prétendre à un revenu plus élevé. Pour le déterminer, seuls deux critères sont admissibles: le loyer encaissé doit lui procurer un rendement insuffisant ou être inférieur aux prix usuels du quartier.

Le calcul du rendement est la règle si l'immeuble a été acquis il y a moins de trente ans. Résumé de manière synthétique, les loyers sont trop bas lorsqu'ils ne permettent pas au bailleur de réaliser

un intérêt entre 2% et 3,5% – en fonction de l'âge de la construction – sur les fonds propres qu'il a investis dans le bâtiment. Le pourcentage admissible ne peut dépasser que de peu le taux hypothécaire de référence suisse, qui est actuellement très bas. Par les temps qui courent, les prix des appartements ont donc plutôt tendance à être abusifs que le contraire.

Si l'immeuble est ancien et qu'un calcul de rentabilité n'est pas possible, le propriétaire peut alors se baser sur les loyers comparatifs. Mais les objets et les cri-

tères de comparaison sont nombreux (situation, âge, état, etc.). Le bailleur échoue souvent à apporter les preuves nécessaires: il ne peut se contenter de produire, à titre d'exemple, la liste des petites annonces du journal local ou des statistiques.

Le locataire touché par un congé économique a ainsi tout intérêt à le contester en justice, car, même dans les rares cas où le bailleur arrive à prouver qu'il ne gagne pas «assez», il lui est possible d'obtenir une prolongation pouvant aller jusqu'à quatre ans.

Silvia Diaz

4. Pension alimentaire et recouvrement

FAMILLE «Depuis mon divorce, j'ai la garde exclusive de mes deux enfants. Le juge a exigé que leur père me verse une contribution pour leur entretien d'un montant de 1200 fr. par mois. Or, il ne paie jamais. Que faire?»

En cas de non-paiement, il est possible de mettre aux poursuites le parent débiteur. En s'appuyant sur le jugement, il est aisé de demander la mainlevée au juge de la poursuite. La procédure se soldera alors par une saisie sur le salaire et/ou les biens de votre ex-mari. L'inconvénient, c'est qu'il faut répéter la démarche à chaque fois que la contribution n'est pas payée. Il est alors conseillé de demander un avis aux débiteurs (art. 291 Code civil). Ce système permet de prélever directement une partie du salaire du parent négligent auprès de son employeur pour la verser directement au parent qui a la garde des enfants.

Ces procédures prennent beaucoup de temps et sont complexes. Heureusement, tous les cantons disposent d'un office spécialisé* qui aide gratuitement l'enfant ou l'autre parent à obtenir l'exécution des prestations d'entretien. Ces institutions peuvent également payer les pensions alimentaires lorsque la situation familiale le requiert.

Sophie-Emilia Steinauer

 **BONUS WEB** Listes des offices de recouvrement et d'avances des pensions alimentaires sur bonasavoir.ch

LE JUGE a dit

Pas de points, pas de permis

Un ressortissant français a demandé l'échange de son permis de conduire à points contre le modèle suisse. Dans un premier temps, ce dernier lui a été remis. Les autorités françaises, informées de la démarche, ont fait savoir à leurs homologues helvétiques que le permis français du demandeur n'était plus valable. En effet, il avait perdu la totalité de ses points, ce qui, selon le droit en vigueur en France, annule la validité du précieux sésame. Fortes de cette information, les autorités suisses lui ont retiré son nouveau permis. Saisi d'un recours, le Tribunal fédéral a confirmé ce retrait, un document étranger non valable ne pouvant pas être échangé contre son équivalent suisse. Un point, c'est tout.

Arrêt 1C_526/2018

5. Pacte successoral ou testament?

SUCCESSIONS «J'ai 89 ans et je souhaite préparer ma succession. Comme je suis veuf, j'aimerais laisser de l'argent à mes petits-enfants, mais ne pas complètement déshériter mon fils unique. On m'a dit que je pouvais faire un testament ou un pacte successoral. Quelle est la différence entre les deux?»

Le testament est un acte éminemment personnel. Il ne peut en aucun cas être signé par plusieurs personnes. Il doit être rédigé entièrement à la main, être signé et daté. Si un passage devant le notaire n'est pas obligatoire, le partage ne doit pas moins respecter des règles strictes. Dans votre cas, votre fils a droit au minimum aux trois quarts de votre succession, étant donné que c'est le seul héritier. Par le biais de votre testament, vous pouvez uniquement attribuer le dernier quart (quotité disponible) à qui bon vous semble, par exemple vos petits-enfants. A ce titre, notre outil «Mon testament» sur bonasavoir.ch permet de faire des simulations précises en fonction de la situation de chacun.

Pour sa part, le pacte successoral est un contrat signé par plusieurs personnes. Contrairement au testament, il doit être notarié. En l'occurrence, il s'agit de vous mettre d'accord avec votre fils pour qu'il renonce à une part de son héritage en faveur de vos petits-enfants. Vous pourriez prévoir, par exemple, que la moitié de votre succession lui revienne et que le reste soit partagé entre vos petits-enfants. Mais attention: une fois que le pacte successoral a été signé par toutes les parties et validé par le notaire, il n'est pas aisément annuler.

Limites au partage

En cas de divorce, les avoirs de prévoyance accumulés par les époux durant le mariage doivent, en principe, être partagés. Et, si un cas de prévoyance est survenu et que l'un ou l'autre perçoit une rente, celle-ci doit également être partagée, sauf si de justes motifs rendent le partage manifestement équitable.

Cela a été admis dans une affaire de divorce où une épouse a travaillé toute sa vie, gagnant la majorité des revenus de la famille et s'occupant du ménage et des enfants. Son époux, lui, a peu travaillé. En revanche, il a fait régner la terreur chez lui, a confisqué les revenus de sa femme, qu'il a en partie joués à des jeux de hasard et utilisés pour rembourser un crédit de plus de 90 000 fr. dont il avait seul profité. La justice lui a refusé toute ponction sur les avoirs de retraite durement gagnés de son ex-femme, qui pourra enfin disposer du produit de son travail.

Arrêt 5A_443/2018

ANTIVIRUS GRATUITS

Est-ce vraiment nécessaire de payer pour protéger son ordinateur? Pour y répondre, le magazine français *Que Choisir* a mis à l'épreuve vingt modèles d'antivirus gratuits et payants, en se focalisant sur le niveau de protection et la facilité d'emploi. La préférence revient aux dispositifs gratuits, considérés comme suffisants pour un usage normal mais prudent d'internet. Sur les sept modèles gratuits testés, c'est Kaspersky Free qui arrive en tête. Son point fort? Un niveau de protection élevé. Viennent ensuite AVG Antivirus gratuit et Avast Antivirus. Parmi les antivirus payants, Norton Security Deluxe et Bitdefender Internet Security se partagent le haut du classement avec la note de 16.3 sur 20.

Que Choisir (3/19), quechoisir.org

ROBOTS MÉNAGERS

Le magazine autrichien *Konsument* a relevé un problème global de sécurité sur les neuf robots ménagers qu'il a testés: la protection des couteaux en marche. Les résultats ne sont guère plus encourageants en matière de fonctionnalités, polyvalence, facilité d'utilisation, bruit et résistance. Il n'y a que le modèle KitchenAid Artisan Food Processor 5KFP1644ECA qui obtient l'appréciation «bon». Il est également le seul à offrir un niveau de sécurité suffisant. La marque Bosch classe ensuite deux de ses modèles, le Mum 5 Creation Line et l'Optimum Mum 9D33S11, aux 2^e et 3^e places avec l'appréciation «moyen». S'ils n'offrent pas complète satisfaction au niveau de la sécurité, ces robots se montrent toutefois très polyvalents et faciles d'utilisation.

Konsument (2/2019), vki.at

PNEUS D'ÉTÉ

Pour la première fois, le TCS a testé seize pneus d'été destinés aux fourgonnettes (minibus, etc.) dans la dimension 215/65 R16. Et le moins que l'on puisse écrire, c'est que les résultats sont médiocres. Aucun modèle n'a convaincu et neuf ont été jugés «non recommandé!» Leurs performances sur chaussée mouillée sont «particulièrement inacceptables et leur comportement dans ces conditions peut même être qualifié de dangereux», s'inquiète le TCS. Les trois meilleurs? L'Apollo Trust, le Goodyear Efficient Grip Cargo et le Pirelli Carrier. Parallèlement, le TCS a testé des pneus d'été (185/65 R15) plutôt destinés aux petites voitures. Le bilan est heureusement meilleur avec quatorze produits «recommandé» et deux jugés «très recommandé». Sur le podium (voir Top 3 ci-contre), un Bridgestone, un Vredestein et un Michelin.

TCS (2/18), tcs.ch

FIABILITÉ DES SMARTPHONES

En juin 2018, le magazine anglais *Which?* a sondé 9278 de ses abonnés sur la fiabilité de leurs appareils high-tech. Quinze marques de smartphones ont ainsi été passées au crible sur la base d'un test de qualité et du plébiscite des consommateurs. Constat: les résultats sont serrés. C'est la marque Huawei qui l'emporte avec une note de fiabilité de 87 (sur 100), talonnée par Nokia avec une note de 86. OnePlus occupe la 3^e place du classement, mais obtient le score le plus élevé des consommateurs (90). A noter que Samsung (82) et Apple (81) suivent de près le podium. L'étude souligne également que le défaut commun de toutes ces marques est souvent lié à la batterie.

Which? (11/18), which.co.uk



Top 3

1. Kaspersky Free

2. AVG

Antivirus gratuit

3. AVAST

Antivirus gratuit



Top 3

1. KitchenAid

Artisan Food Processor

5KFP1644ECA

454.90 fr.

2. Bosch Mum 5

Creation Line

MUM5L820

227.90 fr.

3. Bosch Optimum

MUM 9D33S11

484 fr.



Top 3

1. Bridgestone

Turanza T005,

59.70 fr.

2. Vredestein

Sportrac 5,

66.10 fr.

3. Michelin

CrossClimate +,

75.90 fr.



Top 3

1. Huawei

2. Nokia

3. OnePlus

MEILLEURS PRIX
trouvés en ligne ou
dans les commerces.

VU pour vous

Chasse à l'acrylamide

Une biscotte ou des frites un peu trop dorées: vous êtes certainement en présence d'acrylamide. Ce composé chimique se forme principalement lors de la cuisson excessive d'aliments riches en glucides, comme les pommes de terre et le pain. Plus alarmant, on le retrouve également dans les biscuits et les petits pots pour bébés. Dans son numéro du mois de mars 2019, le magazine français *Que Choisir* consacre un dossier complet à cette substance, épingle depuis 2015 par la communauté scientifique comme potentiellement cancérogène. Alertée par la situation, la Commission européenne a adopté, en avril 2018, un règlement qui oblige les industriels à prendre des mesures pour réduire la teneur en acrylamide de leurs produits. Si, selon l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires, la Suisse est déjà bonne élève en la matière, elle a toutefois prévu d'intégrer les dispositions européennes à son arsenal juridique. tb

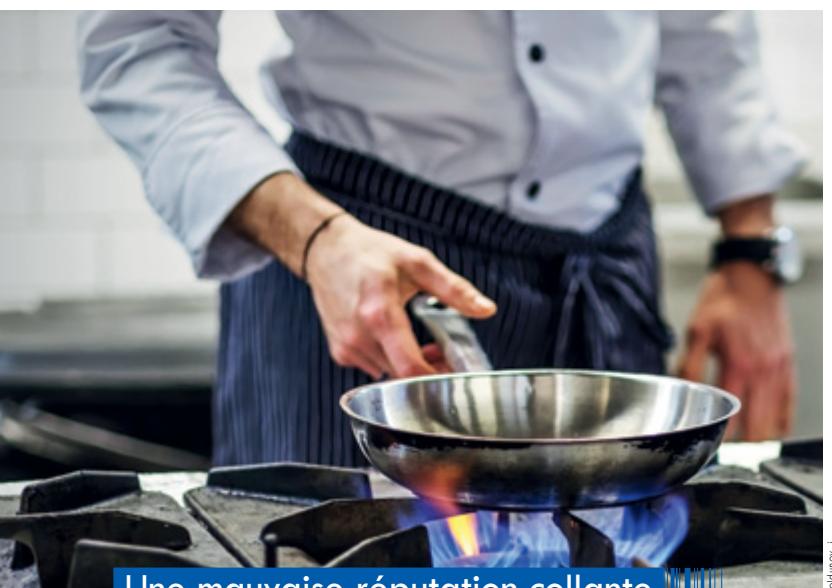


Que Choisir,
«Acrylamide
dans l'alimentation:
des efforts
à poursuivre», (3/2019)

Investir son argent en restant rationnel

Ni les calculs les plus complexes ni les gourous de la finance ne peuvent prédire l'évolution des marchés financiers. Au moment d'investir, il est plus utile de jeter un regard dans le passé et de fixer des règles simples, en évitant les décisions irrationnelles. Une fois les règles établies, l'humain n'intervient plus: elles prennent toutes les décisions de placement, de manière disciplinée et sans concession. Tel est le postulat du nouveau guide de VZ VermögensZentrum, spécialiste suisse en conseils financiers, qui présente de manière claire et accessible les placements basés sur des règles fixes. Objectifs principaux? Investir efficacement sans émotion, protéger sa fortune en période de crise et exploiter le potentiel de surperformance. De par leurs faibles coûts et leur transparence, les ETF (exchange-traded funds) se prêtent particulièrement bien à la mise en œuvre de solutions de placement basées sur des règles fixes. fob

VZ VermögensZentrum,
«Investir selon des règles fixes avec ETF
et actions», 227 pages, (2019)



Une mauvaise réputation collante

A propos de notre article «16 poêles à frire: pas de röstis au poil» (2/19)

Dans votre test, j'ai cherché en vain la rubrique concernant les substances problématiques des revêtements antiadhésifs. Nombreuses poêles donnent satisfaction dans leur utilisation, mais je m'étonne que le téflon soit toujours utilisé dans les traitements de surface. J'ai vu récemment une émission à la télévision qui parlait de sa toxicité avérée. Cette substance problématique est répandue dans le monde entier. Le fabricant nie son impact nocif sur la santé humaine et continue sa production. Quel est votre avis sur la question?

Catherine Ryser

Le téflon est dangereux si on surchauffe la poêle. Au-delà de 230° C, des vapeurs peuvent effectivement se dégager et présenter un danger. Cela peut notamment déclencher des symptômes proches de la grippe. De telles températures ne sont normalement pas atteintes pendant une cuisson normale, à moins d'oublier la poêle sur le feu. Et ce qu'il faut dire aussi, c'est que tous les revêtements de téflon actuels ne contiennent pas de PFOA, contrairement aux précédents. Cette substance a plusieurs effets néfastes sur la santé et elle est, aujourd'hui, principalement utilisée pour le traitement (imperméabilisant, etc.) des vêtements d'extérieur.

La rédaction

Lorsqu'on s'interroge sur son matériel de cuisson, peut-être conviendrait-il de remettre en question le cadre de cette réflexion. En effet, le matériel qui donne les meilleurs résultats en termes de goût et de texture n'est jamais du antiadhésif. C'est d'ailleurs dans cette propriété, quoique largement éphémère, que réside l'unique réel avantage des poêles avec un revêtement en téflon, céramique ou autre: on peut tout y faire. Néanmoins, pour obtenir la qualité de cuisson de votre restaurant préféré, il faut revenir aux poêles de nos grands-mères: en fer, en fonte, en cuivre ou en inox. Ces poêles sont certes spécialisées: le fer pour saisir et griller, la fonte pour mijoter, etc. Mais elles donnent sans conteste de meilleurs résultats. De plus, bien entretenues, elles durent éternellement, et sont donc plus écologiques et économiques. A titre d'exemple, une poêle en fer haut de gamme coûte une soixantaine de francs!

Joël Ingargiola

Pas tous à la même enseigne

A propos de notre article «En 2019, je limite mes frais bancaires!» (1/19)

Je suis la caissière de l'association AVIVO Vaud. Je vous informe que nous payons déjà les frais à PostFinance depuis 2017, bien que nos comptes soient largement supérieurs à 7500 fr. sur l'ensemble de l'année. Vous annoncez pourtant que ces frais sont dus depuis janvier 2019 seulement. Que pensez-vous de ce procédé? Peut-on demander le remboursement de ces frais, soit 20 fr. pour chaque compte?

Renée Chesaux

Votre association a probablement été considérée par PostFinance comme un client commercial. Dans ce cas de figure, les frais sont plus élevés. Ainsi, le rabais pour patrimoine important n'existe pas, même avant 2019.

La rédaction

Bio et sans huile de palme

A propos de notre article «10 pâtes à tartiner: dessert oui, petit-déjeuner non!» (1/19)

J'ai été très étonnée de constater que le Nocciolata ne figurait pas dans votre panel. Pourtant, c'est de loin celui qui se rapproche gustativement le plus du Nutella, mais sans huile de palme, et bio de surcroît. De plus, il existe avec ou sans lactose. Il est notamment vendu chez Migros et également chez Manor qui le propose en différents formats.

Carole Völkening

Votre remarque est pertinente, mais il nous est impossible de tester tous les produits disponibles sur le marché. En règle générale, nous nous concentrerons sur les articles les plus vendus.

La rédaction

«Au troisième top, il sera...»

A propos de notre article «10 radios connectées: du son, mais pas de frisson» (12/18)

J'ai récemment acquis une radio combinée FM/DAB+/Internet. Je me permets d'ajouter une remarque destinée aux possesseurs de montres ou d'autres appareils non connectés. J'ai constaté que des décalages relativement fréquents apparaissent en fonction du mode de réception des programmes. Prenons comme base de référence l'écoute d'un programme en réception FM. Dans le cas du DAB+, ce même programme subit un écart de 1 seconde environ et, en réception internet, il avoisine les 4 secondes. Décalage qui est également présent lors de l'écoute de la radio sur Swisscom TV, par exemple. Reste à savoir si ces écarts sont générés par l'appareil, l'opérateur téléphonique ou encore, d'autres facteurs. Les amoureux du «Au troisième top, il sera exactement...» ont intérêt de mettre leurs horloges à l'heure avant la disparition de la FM!

Jean-Maurice Droz

Pas donné, le papier!

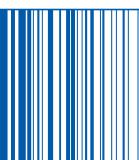
A propos de notre article «Sur les ondes de la redevance» (1/19)

J’ai constaté, au dos de la facture de Serafe que, pour chaque facture trimestrielle, un supplément de 2 fr. est perçu pour les factures papier. De telles pratiques sont-elles autorisées, alors qu’il s’agit d’un paiement obligatoire?

Michèle Christe

Les frais (2 fr.) facturés pour la facturation trimestrielle par Serafe reposent bien sur une base légale. C'est l'article 60 de l'ordonnance sur la radio et la télévision qui fixe ce tarif, sur la base de l'art. 68 de la loi sur la radio et la télévision.

La rédaction

BON À SAVOIR

Bon à Savoir / Ma Santé recherche:

UNE/UN JURISTE (60-80%)

Pour son Service de premier conseil juridique.

Le travail consiste à répondre (par téléphone et par courrier) aux questions juridiques des lecteurs, à collaborer avec la rédaction pour tous les sujets incluant des problèmes de droit ainsi qu’à rédiger des articles et des conseils juridiques dans nos magazines.

Titulaire d'un master en droit, avec de bonnes connaissances dans les domaines juridiques touchant les consommateurs (vente, travail, bail, mandats, assurances, contrats d'entreprise...), vous communiquez et rédigez avec aisance, et vous possédez un bon niveau d'allemand.

Vous avez un bon esprit de synthèse et savez vulgariser des notions juridiques complexes.

Entrée en fonction: 1^{er} avril ou à convenir

Vous pouvez adresser votre candidature avec les documents usuels **jusqu'au 22 mars 2019** par e-mail à: alessia.berjano@bonasavoir.ch ou par courrier à: Editions Plus, avenue de la Rasude 2, CP 150, 1001 Lausanne

Informations par téléphone au 021 310 01 36.

Il ne sera répondu qu'aux candidat(e)s répondant au profil demandé.

**Post-scriptum****Un train de retard**

Jadis fierté nationale, la circulation de nos trains n'est plus réglée comme une montre suisse. Leur ponctualité – 89% de passagers à l'heure selon les CFF – est d'ailleurs remise en question par certains observateurs (*lire notre article page 11*). Ainsi, sur la ligne Lausanne – Brigue, plus des trois quarts des trains sont en retard dans le sens Valais–Vaud. Ces problèmes à répétition rendent la vie impossible aux usagers. Si même les chiffres optimistes des CFF indiquent qu'un passager sur dix est touché, cela signifie que le pendulaire qui voyage deux fois par jour n'arrive pas à l'heure une fois par semaine! Le temps où il était possible de se fier aux horaires pour planifier un déplacement est révolu, sous peine de manquer un avion, un rendez-vous important ou, simplement, le début de sa journée de travail.

On rétorque souvent aux voix les plus critiques que ces retards sont inévitables sur un réseau dont la densité et la complexité sont inégalées, et que la Suisse s'en tire mieux que ses voisins. Il suffit pourtant de regarder plus loin pour s'apercevoir qu'on peut faire mieux: au Japon, pays qui détient le record du nombre de trajets en train par habitant, la ponctualité des trains à grande vitesse qui relient les villes entre elles défie toute concurrence. A l'heure de pointe, un convoi quitte Tokyo pour Osaka toutes les 5 minutes environ et s'immobilise à destination – au centimètre près! – avec un retard moyen de 42 secondes. La double voie qui fait le tour de la capitale, elle, voit passer un train toutes les 85 secondes, fréquence qui relègue Genève–Lausanne au rang d'aimable ligne de province. La Suisse a donc un bon train de retard.

En 2017, les Helvètes n'ont emprunté les transports publics que pour 20% de leurs déplacements kilométriques. Sachant que le secteur des transports est responsable, en Suisse, de près de 40% des émissions de CO₂, il est urgent que ce chiffre augmente. Mais comment convaincre les usagers de la route d'abandonner leur voiture s'ils doivent prendre une marge d'un ou de deux trains à chaque déplacement? Au train où vont les choses, les transports publics n'attireront pas de nouveaux adeptes.

Vincent Cherpillod

Ecrivez-nous**UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?**

Votre avis nous intéresse.

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

Plaintes.ch, pour une transparence dans les services!

La plateforme en ligne plaintes.ch, lancée par *Bon à Savoir*, fête ses trois ans. Depuis son lancement, elle a enregistré plus de 3700 plaintes. Son but? Révéler la qualité du Service clients des entreprises et des pres-

taires et établir un «baromètre des plaintes» pour inciter les sociétés interpellées à répondre aux réclamations des consommateurs. Car, seule, une information transparente et impartiale permet de faire des choix éclairés.

En quelques clics, vous pouvez faire part gratuitement de votre problème à l'une des 1500 entreprises déjà enregistrées qui sera informée par courriel de votre demande.

Litige, désaccord?

Simplifiez-vous la vie: en quelques étapes simples, vous communiquez votre plainte et vos attentes à l'entreprise concernée et vous évaluez sa réponse.



— Prochain numéro N° 4 | Dès le 10 avril 2019 —

SAUCISSES DE VIENNE Entre les phosphates et l'ajout d'eau, leur qualité est médiocre.

VESTES SOFTSHELL C'est la moins chère qui s'en sort le mieux!

— 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



AGROLA

ACTION MAZOUT

Rabais Fr. 2.– / 100 l



Sur les commandes en ligne.

Commandez votre mazout AGROLA en mars 2019 sur agrola.ch et profitez d'un **rabais en ligne de Fr. 2.– par 100 litres**. Ce rabais s'applique à une commande en ligne d'au maximum 10'000 litres, passée en mars 2019. Il n'est pas cumulable.

Connaissez-vous l'energy club AGROLA? Des offres et des primes attractives vous attendent. Achetez des combustibles et des carburants chez AGROLA/à la LANDI, enregistrez-vous dans l'energy club AGROLA et profitez de nos **offres et avantages si pratiques**.

agrola.ch