

FRC

MAGAZINE

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

INDÉPENDANT ET SANS PUBLICITÉ

AFFAIRE LEHMAN BROTHERS

La FRC arrache un accord au Credit Suisse

Alors qu'ils croyaient avoir tout perdu, 75% des membres touchés par la faillite retrouveront plus de la moitié de leur capital.



FRAISES

REPORTAGE
EN ANDALOUSIE

LA RANÇON DU HORS-SAISON



L'imagination pour toute arme

La FRC a innové, et le succès est au rendez-vous: le Credit Suisse va indemniser la majorité des membres touchés par la faillite de la banque Lehman Brothers (pp. 3 et 27). Après de longs mois de bataille pour ouvrir le dialogue, David a gagné contre Goliath. Les temps changent. Qui l'aurait cru?

Ne soyons pas chiche, cette victoire est une première. Et s'il fallait y penser, il fallait surtout oser. Oser s'aventurer sur des pistes encore inexplorées en proposant une sorte de «class action» à la suisse. Oser foncer tête baissée, quitte à essayer les tirs croisés des bien-pensants de l'économie, exaspérés de voir une association de défense des consommateurs sortir du rôle dans lequel ils auraient souhaité la confiner.

Souvenez-vous. Au cœur de la crise financière, la débâcle de la banque d'affaires Lehman Brothers, à New York, s'est répercutée jusque chez nous. D'un jour à l'autre, des centaines d'épargnants ont vu leur pécule partir en fumée. En leur proposant les fameux produits structurés de Lehman Brothers, on leur avait pourtant tenu un autre langage, celui que l'on vous



sert par beau temps, celui du capital garanti...

Faire reconnaître le droit à une information transparente est donc central, qu'il s'agisse de risques en matière bancaire ou de tout autre domaine de la consommation. Et, lorsque Migros em-

boîte le pas à Coop et supprime à son tour l'affichage des prix sur les produits, la FRC réagit, là aussi (cf. pp. 5 et 27).

Et parce qu'une information transparente est essentielle, nous vous laissons découvrir celle liée à l'évolution des conditions de production des fraises que nous glissons distraitemment dans notre caddie dès la fin de l'hiver.

Leur teint vermeil, savamment mis en valeur par l'éclairage des grandes surfaces, vous tente? Lisez notre reportage (p. 20). Il jette une lumière plus crue sur leur apparence alléchante et leurs prix cassés. Le contraste avec le coût écologique, social et sanitaire de ces gourmandises hors saison n'en est que plus saisissant. Absurde? Assurément, et la FRC vous le dit depuis 2001 déjà, le fraisier est une plante annuelle qui vient normalement à maturité en juin...

Carole Pirker

IMPRESSUM

ÉDITEUR

Fédération romande
des consommateurs

PRÉSIDENTE

Monika Dusong

RÉDACTRICE EN CHEF

Carole Pirker

RÉDACTION

Aline Clerc
agriculture, environnement
Luc-Olivier Erard
journaliste RP
Nadine Frossard
juriste Permanence
Huma Khamis
sciences, tests
Florence Bettschart,
droit
Valérie Muster
conseil Permanence
Anne Onidi
journaliste stagiaire
Nadia Thiongane
économie

ONT COLLABORÉ

À CE NUMÉRO

Mathieu Fleury
François Maret

PHOTO

ARC/Jean-Bernard Sieber

CONCEPTION ET

RÉALISATION GRAPHIQUE
Martin Nieva et Jonas Pahud
atelier.graphique@pwnet.ch

COTISATION-ABONNEMENT

60 fr. par an (10 numéros),
2 ans 110 fr. (20 numéros)
étranger 80 fr.
(10 numéros)
Abo de soutien à la FRC
90 fr. (2 ans 160 fr.)

CCP:

FRC Lausanne 10-21314-6

ADRESSE RÉDACTION

www.frc.ch, info@frc.ch
cp 6151, rue de Genève 7,
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91

COPYRIGHT

Tous droits réservés.
Aucun article de ce journal
ne peut être reproduit
ni diffusé sans autorisation
expresse de la FRC ou de la
rédactrice en chef.
L'utilisation
des tests à des fins
publicitaires est interdite.

ACCÈS WEB

Obtenez votre mot de
passe sur www.frc.ch
grâce à votre
numéro de membre

IMPRESSION

Swissprinters IRL, Renens,
sur papier certifié FSC
(respectant l'environnement,
blanchi sans chlore),
29 400 exemplaires

SOMMAIRE

- 3** **Affaire Lehman Brothers**
Les dessous d'un succès
- 4-5** Coups de chapeau et Bonnets d'âne
- 6** La FRC vous défend
- 7** **Electricité** Le point sur les nouveaux tarifs

TEST

- 13** **Robinet contre bouteille**
Le choix de la raison
- 23** **Fers à repasser** A toute vapeur!

ENQUÊTE

- 8** **Banques**
Quels conseils pour placer vos économies?

HUMEUR

- 18** Le billet de Lucie Rihs



ALIMENTATION

- 20** **Fraises** Reportage dans les cultures andalouses

CELA VOUS EST ARRIVÉ

- 28** **Médicaments trop chers** Pourquoi?

FRC POLITIQUE

- 26** **Oui** aux médecines complémentaires
- 27** **Fin de l'affichage des prix** La FRC réagit

LEHMAN BROTHERS Les clients du Credit Suisse indemnisés

75% des membres de la FRC touchés par la faillite de la banque américaine vont recevoir une offre de la part du Credit Suisse.

Ils croyaient avoir tout perdu, et la plupart reverront, finalement, une bonne partie de leur argent évaporé dans la faillite de Lehman Brothers. Les membres de la FRC touchés par la faillite à hauteur de 20% de leur fortune au moins obtiendront des offres de rachat du Credit Suisse qui se montent à 70% de la valeur pour les fortunes jusqu'à 100000 francs. Retrouvez les détails de l'accord sur www.frc.ch

«L'ombudsman aurait dû avoir le courage de sortir des sentiers battus»

Matteo Pedrazzini, avocat, a assisté la FRC dans la négociation en faveur des membres de la plate-forme. Il donne son éclairage sur les coulisses d'un coup de théâtre inespéré et trace les perspectives de nouvelles relations entre banquiers et petits épargnants.

La négociation avec le Credit Suisse est terminée. Etes-vous satisfait du résultat?

Il est exceptionnel et inespéré! Le chemin parcouru est incroyable. Rappelons que le Credit Suisse a commencé par refuser de nous recevoir. Aujourd'hui, 75% des membres touchés par la faillite retrouveront plus de la moitié de leur capital.

Il faut relever la dimension sociale de l'accord, car les fortunes les moins importantes et les plus exposées sont rachetées à de meilleures conditions. En plus du règlement global, nous avons examiné cas par cas tous les dossiers, et nous sommes parvenus à des solutions spéciales pour un grand nombre de cas de rigueur, malgré le fait qu'ils

n'entraient pas dans les critères retenus.

L'ombudsman des banques a-t-il joué un rôle dans cette négociation?

Non. Sa mission est de faciliter le rapport entre un client individuel et son banquier. Il a voulu se cantonner à ce rôle. Il aurait dû avoir le courage et la force de tenir le rôle d'intermédiaire entre la banque et le groupe de lésés. C'est ce que nous lui avons demandé, et, d'après nos informations, la banque souhaitait la même chose.

Son rôle doit-il être revu?

A mon avis, oui. Il ne fait pas vraiment son travail de médiateur. Il considère que sa fonction ne lui permettait pas d'intervenir. Si l'on s'en

tient aux textes, il a raison. Mais la faillite de Lehman, c'est la plus grosse de l'histoire, et aussi la plus complexe à gérer. Dans un tel contexte, il faut sortir des sentiers battus et être un peu créatif!



Me Matteo Pedrazzini

L'accord fera-t-il aussi des mécontents?

Quelques inscrits ne sont en effet pas concernés par l'accord. Mais il s'agit de personnes dont la fortune est supérieure à 500000 francs.

Luc-Olivier Erard

Dates-clés

18 SEPTEMBRE 2008 Lehman Brothers annonce sa mise en faillite. La quatrième banque d'affaires du monde est victime de la crise du crédit immobilier aux Etats-Unis. De nombreux épargnants suisses annoncent à la FRC avoir subi des pertes après avoir acheté auprès des banques suisses un produit structuré «à capital garanti» émis par Lehman Brothers.

28 SEPTEMBRE La FRC lance une plate-forme pour venir en aide aux petits épargnants qui ont perdu tout ou partie de leur fortune.

26 JANVIER 2009 Le Credit Suisse annonce avoir trouvé un accord

avec certains de ses clients. La FRC dénonce une solution «opaque et inégalitaire» et invite la banque à réfléchir à un règlement global pour les quelque 400 inscrits de la plate-forme.

31 MARS Début des rencontres entre le Credit Suisse et la FRC, avec Me Matteo Pedrazzini, choisi pour représenter les membres de la plate-forme.

17 AVRIL Un protocole d'accord est proposé à chaque membre de la plate-forme. La FRC et le Credit Suisse conviennent d'approfondir leur relation dans les questions du domaine bancaire touchant les consommateurs.



La Poste Accord avec Monsieur Prix

A **Coop**, qui installe peu à peu dans toute la Suisse des loupes sur ses caddies.

On peut enfin lire les listes d'ingrédients et autres indications en petits caractères, même avec une mauvaise vue. Une amélioration qui prendrait tout son sens si on pensait à imprimer sur chaque article une information toute bête qui jadis y figurait... le prix!

A **Kandahar**, fabricant de chaussures, qui a réparé gratuitement une semelle décollée plus de quatre ans après l'achat d'une paire de bottes.

A **Ifolor**, qui a remplacé spontanément et gratuitement un album de photo d'une valeur de 55 fr. après qu'un client a signalé un léger accroc à la couverture, subi pendant le transport.

Au quotidien **La Liberté**, dont le service de marketing a proposé un abonnement... à un fidèle lecteur. Le journal s'est excusé en envoyant des jeux de cartes et des stylos à l'abonné.

La saga entre Monsieur Prix et le géant jaune prend provisoirement fin. Alors que La Poste avait annoncé un peu précipitamment de nouvelles mesures tarifaires pour le 1^{er} avril 2009, elle a revu sa copie, suite à un accord à l'amiable avec la Surveillance des prix.

Vu sa situation bénéficiaire (825 millions de

francs l'an dernier et un chiffre d'affaires en hausse de 3%, surtout grâce à PostFinance), le géant jaune reporte la hausse des tarifs des colis du service intérieur et des envois à destination de l'étranger à avril 2010. De plus, La Poste prend en charge la TVA, qui aurait pu renchérir les prix en raison de la libéralisation du marché des

lettres jusqu'à 50 grammes. Les consommateurs feront l'économie de quelque 200 millions de francs... provisoirement. La Poste se réserve toutefois le droit de revenir sur sa décision et le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication n'a pas encore donné son avis.

N. T.

Expo Quand le packaging nous emballa



Nostalgique de vos produits préférés? Envie de découvrir pourquoi l'emballage nous pousse à consommer? Allez découvrir l'exposition «Packaging: emballer à dessein» au mudac (Musée de design et d'arts appliqués contemporains), à Lausanne. Cette exposition aborde la thématique de l'emballage et de tout ce qui s'y rapporte à travers des objets issus de la cosmétique et de l'alimentaire. Une salle vous permettra de suivre, en différentes images, l'évolution du panier de la mé-

nagère suisse de 1945 à nos jours. Dans une autre partie de l'exposition, vous constaterez que, même sans aucune inscription, vous reconnaissez immédiatement le produit que l'emballage doit contenir: il est devenu, à lui seul, le porte-parole de la marque.

F. B.

**Mudac, place de la Cathédrale 5,
1005 Lausanne, 021 315 25 30,
jusqu'au 1^{er} juin 2009**

www.mudac.ch

2013

L'étiquetage des nanomatériaux présents dans les cosmétiques devient obligatoire en Europe. Et en Suisse?

155%

La hausse, en quatre ans, du nombre de Romands achetant de la nourriture par le biais de projets d'agriculture de proximité.



Livre «Les scandales de l'eau en bouteilles»



En automne 2008, Jacques Neiryck déposait une motion parlementaire visant à interdire l'eau en bouteilles en Suisse, symbole, selon lui, des excès de nos sociétés capitalistes. Dans son livre paru aux Editions Favre, l'auteur dénonce, entre autres, le scandale des publicités pour les eaux minérales, qui jouent

d'énergie, au même titre que la consommation de légumes hors saison ou l'utilisation de sacs en plastique.

Certes, bannir l'eau en bouteille en Suisse n'étanchera pas la soif des pays africains. Mais boire l'eau du robinet suffit à nos besoins vitaux (lire également en p. 13), et cette démarche s'inscrit dans la lutte contre le gaspillage d'énergie. En espérant que cette invitation à la prise de conscience écologique et économique ne soit pas un coup d'épée dans l'eau!

H.K.

sur toute une palette d'émotions et font acheter un bien qui est disponible presque gratuitement en Europe. Or la production de l'eau en bouteilles représente un gaspillage

«Les scandales de l'eau en bouteilles», de Jacques Neiryck, 125 p., Editions Favre, 2009

Au Restaurant Le Lyrique, à Genève, établissement non-fumeur, qui a servi une salade dans laquelle s'était glissé un filtre de cigarette.

A la Droguerie Müller, à Montreux, dont les produits sont étiquetés en allemand. D'après le personnel, «l'étiquetage en français ne vaut pas la peine pour cette chaîne qui n'a que trois enseignes en Suisse romande». En revanche, vendre, ça vaut la peine?

A Coop, qui a fait passer un de ses emballages de couches de 56 à 54 pièces au moment d'une promotion. Chez Coop, ils pensaient peut-être que ça ne se verrait pas...

A Interdiscount, qui fait passer le prix d'un aspirateur à 229 fr., alors qu'il était annoncé en promotion à 199 fr.

Aux CFF et au **Cisalpino**, qui annoncent le prix du café en euros, qui plus est avec un taux de change particulièrement défavorable.

10 à 14%

La hausse des primes d'assurance maladie prévue pour 2010. A surveiller de près dès septembre...

140 francs

Le prix par adulte du nouveau passeport biométrique, s'il est accepté par le peuple le 17 mai.

Migros sonne le glas de l'affichage sur les produits

L'affichage des prix sur les produits, plébiscité pourtant par 70% de la population, selon un sondage du magazine alémanique *K-Tipp*, c'est terminé. Migros, le dernier à avoir maintenu la pratique jusqu'ici, décide lui aussi de franchir le pas d'ici à deux ans. D'une part, cette mesure rend plus difficile, voire impossible, de vérifier que le prix qui est demandé à la caisse est bien le même que celui qui est affiché en rayon. D'autre part, il n'y a plus moyen de savoir, de retour à la maison, lequel des yogourts Heidi de Migros ou Pro Montagna de Coop qui trônent dans

vosre frigo vous avez payé le plus cher: plus aucune indication du prix ne sera disponible sur le produit. Migros choisit de faire des économies au détriment de l'information au consommateur. Les associations de consommateurs avaient tenté en 2002 déjà de stopper ce mouvement au moyen d'une pétition de 44000 signatures, quand Coop était passé à l'affichage sur les rayons. L'objectif est à présent d'obtenir des mesures compensatoires de Migros pour sortir de l'impasse (cf. à ce sujet la position de la FRC, p. 27).

N.T.



Ameublement Haro sur une ampoule gloutonne

«Nous avons commandé une magnifique lampe design en novembre 2008 chez Arcadia, à Genève. Ce luminaire est pourvu de 60 ampoules qui lui confèrent tout son chic. Afin d'éviter des soucis, nous avons demandé à Arcadia où trouver ces ampoules et à quel prix. Le magasin les vend 12 francs pièce, mais on les trouve partout dans le commerce, nous dit la vendeuse. Nous avons donc décidé de nous les procurer ailleurs, mais nous avons alors appris que ces ampoules étaient interdites à la vente depuis le 1er janvier 2009. Lorsque nous avons voulu annuler la commande, Arcadia s'y est totalement refusé et a exigé le paiement du solde du prix. L'aide de la FRC est devenue nécessaire.»

Cyril Gasztowtt



Les ampoules qui équipent cette lampe sont désormais interdites à la vente.

Un litige? Un problème?

Si vous êtes membre de la FRC, Nadine Frossard, juriste à la Permanence FRC, vient à votre secours. 0848 575 105 (tarif normal)



Depuis le 1er janvier 2009, les ampoules des classes d'efficacité énergétique F et G sont interdites à la vente en Suisse. Selon l'étiquette-énergie, ce sont les ampoules les plus gourmandes que le Conseil fédéral a voulu interdire, avant d'interdire progressivement toutes les ampoules à incandescence d'ici à 2012.

Le luminaire commandé par les époux Gasztowtt, pour déployer tout son effet, ne peut être pourvu que d'ampoules qui comptent parmi les plus voraces en énergie. Alors que ces ampoules sont aujourd'hui interdites de vente en Suisse, le magasin continue pourtant à la vendre la

lampe, mais également les ampoules, à un prix élevé.

Cette démarche est illicite, voire illégale, compte tenu de l'interdiction entrée en vigueur au début de cette année. De plus, l'interdiction de vente de ces ampoules se généralisera en septembre 2009 à l'Union européenne. A cette date, le consommateur qui aurait maintenu sa commande serait fort dépourvu pour continuer à équiper son lampadaire des ampoules qui lui donnent son éclat...

Remboursement exigé

La FRC est intervenue auprès d'Arcadia pour exiger le remboursement de l'acompte versé par les époux Gasztowtt et annuler la commande. La vente de la lampe est certes autorisée, mais si le consommateur ne peut plus se procurer les ampoules, il y a un problème évident. Il devrait renoncer aux qualités essentielles de sa lampe en utilisant d'autres ampoules, ou alors acheter les ampoules

idoines dans un magasin qui enfreint la loi. Cruel dilemme...

Devant les arguments avancés par la FRC, Arcadia n'a pas tergiversé plus longtemps et a accepté de renoncer à la vente, tout en remboursant l'acompte versé. Tout est bien qui finit bien pour nos amateurs de design, qui iront jeter leur dévolu sur un autre luminaire, économique et équipé d'ampoules vendues librement dans le commerce, cette fois-ci.

Surtout, renseignez-vous

Avant de vous laisser tenter par une lampe, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'Office fédéral de l'énergie (OFEN) et sa hotline, au 0848 777 888, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h. Un téléphone qui en vaut sûrement la peine, si vous avez un doute. Cela étant, actuellement, les ampoules des classes d'efficacité énergétique A à E sont toujours autorisées à la vente.

N. F.

Tendance à l'amélioration dans un secteur encore très opaque

Les hausses de tarifs annoncées en septembre dernier ont mobilisé les énergies. En décembre, le Conseil fédéral modifie l'ordonnance sur l'approvisionnement en électricité (OApEl) pour contenir certains coûts (réseau, énergie de réglage). Début mars, la Commission fédérale de l'électricité (ElCom) rend sa première décision importante et diminue de 40% les tarifs du réseau de transport à haute tension. Ce premier pas devrait atténuer les hausses annoncées en automne 2008 de 8 ct par kWh en moyenne suisse. Les distributeurs avaient jusqu'au 1er avril pour publier leurs tarifs 2009 recalculés sur ces nouvelles bases.

Les distributeurs répercutent la baisse

Selon un pointage effectué par la FRC, les principaux services électriques romands ont répercuté la baisse des tarifs du réseau à haute tension et ont recalculé à la baisse la valeur de leur propre réseau.

Les questions que la FRC pose

Cette relativement bonne nouvelle ne répond cependant pas à toutes les interrogations soulevées par l'ouverture du marché de l'électricité. Concernant le coût de l'énergie, les



Les tarifs haute tension baissent de 40%.

électriciens invoquent l'évolution des prix européens pour augmenter les tarifs. Or la Suisse, avec un parc dominé par l'hydraulique et le nucléaire, est presque autosuffisante en matière de production électrique. Il semblerait équitable que les consommateurs suisses, indirectement propriétaires de ces installations, bénéficient de ces tarifs plutôt stables. Le prix payé pour faire transiter l'électricité sur les réseaux varie en revanche considérablement. Si des différences peuvent s'expliquer par la nature des réseaux (urbain, ruraux), comment justifier que deux réseaux urbains (Genève et Lausanne) présentent une diffé-

rence de 40%? Plusieurs autres facteurs influencent la facture finale, parmi lesquels les taxes cantonales et communales, la politique des collectivités publiques lorsqu'elles sont actionnaires des entreprises électriques, et les relations commerciales qu'entretiennent les différents acteurs, qui ne semblent pas toujours dans l'intérêt des consommateurs finaux.

Ce qu'il faut savoir sur vos factures 2009

La plupart des distributeurs pratiquent une facturation par acomptes au cours de l'année, avec une facture récapitulative annuelle (celle qui indique

le nombre de kilowattheures (kWh) consommés).

- Les acomptes de janvier à fin mars sont établis sur un tarif provisoire.
- Dès le 1er avril, les acomptes doivent se baser sur les nouveaux tarifs.
- La première facture annuelle émise après le 1er juillet 2009 doit établir le décompte final et rétrocéder, si nécessaire, les sommes perçues en trop entre janvier et fin mars.

Selon les exigences de la loi, cette facture annuelle doit présenter séparément les trois différentes composantes du prix de l'électricité, à savoir: la fourniture d'énergie, le prix du réseau (timbre), l'éventuel abonnement et les taxes fédérales, cantonales et communales. La présentation de ces factures et les explications qui les accompagnent pourront connaître quelques variations selon les différents distributeurs; la FRC vous donnera des pistes pour les comprendre.

Isabelle Landeron

ENTREPRISES	TARIFS 2009 *
Services Industriels de Genève	22ct. /kWh
Romande Energie (Vaud)	20,01ct./kWh et 6fr.60 /mois
Services Industriels de Lausanne	26,01ct./kWh
Groupe E (Fribourg)	20,02ct./kWh et 8fr./mois
Viteos (Neuchâtel)	21,30ct./kWh et 9fr./mois

* Tarif d'électricité (réseau et énergie) pour un profil simple, c'est-à-dire, sans les taxes publiques, hors TVA.

BANQUES Comment placer

Quelle est la qualité des conseils dispensés par les spécialistes du

Enquête
réalisée en
collaboration
avec



Il est fini le temps où les produits structurés et les fonds de placement complexes étaient vendus à n'importe quel petit épargnant avec promesse de gains assurés. Aujourd'hui, lorsque vous entrez dans une banque avec une petite somme à placer, le conseil le plus fréquent, c'est: «Restez en cash!» En clair, laissez votre argent sur son compte, petitement rémunéré mais sûr. Si on ne vous propose pas (encore?) de garder l'argent sous votre matelas, pour M. et Mme Tout-le-monde, le compte épargne peut très bien faire l'affaire dans certains cas. Et si on vous propose tout de même un petit investissement dans un produit financier ou un autre, les risques que vous ayez à pâtir des soubresauts de l'économie sont la plupart du temps exprimés clairement.



Les conseillers en placement rencontrés ont démontré un savoir-faire variable. Ils sont

Quatorze banques sous la loupe

Mais ce qu'ont surtout appris nos enquêteurs en se rendant dans les banques romandes, c'est que le conseil en placement n'a plus vraiment de sens pour des sommes infé-

rieures à 100000 francs, bien au-delà de la moyenne de ce que possèdent les Romands.

La FRC et «A Bon Entendeur» ont demandé à leurs enquêteurs d'évaluer les établissements financiers

dans l'idée de placer 45000 francs, supposément reçus en héritage, avec la volonté de faire travailler ce capital, mais avec l'espoir de conserver un patrimoine afin de pouvoir en faire usage dans quelques années.

POSTFINANCE, Lausanne

Un professionnalisme apprécié bon

Après un profil qui a permis de cerner assez précisément les besoins du client et ses conditions de vie, le conseiller explique le cadre général de son conseil. Il propose notamment de répartir le patrimoine selon une pyramide des besoins et estime, dans ce cadre, à cinq salaires mensuels le besoin en liquidités, pour placer le reste selon différentes propositions. Aucun produit n'est formellement proposé, puisque le conseiller souhaite travailler sur la base du profil établi avant de personnaliser les propositions. Un professionnalisme que notre enquêteur a apprécié. Les experts estiment tous deux le conseil adapté.

BANQUE CANTONALE VAUDOISE, Nyon

Service complet bon

Cet établissement est le seul à proposer d'emblée le «pack» complet des comptes à disposition, du compte courant au compte épargne. «Il fait le service complet de la banque, pose de bonnes questions, donne des réponses logiques: un classique du genre», estime Nils Tuchschnid.

vos économies?

placement? Tour de Romandie des établissements bancaires.



nés par le banquier, puis les conseils que celui-ci leur prodiguait, ainsi que la documentation éventuellement remise. Les conseils qu'ils ont glanés ont été ensuite soumis à deux connaisseurs du placement pour commentaire.

Roland Bron est directeur du Vermögens Zentrum, à Lausanne, société indépendante qui conseille entreprises et particuliers en matière de placements financiers. Quant à Nils Tuchschnid, il est professeur au département d'économie de l'entreprise de la Haute Ecole de gestion de Genève.

Frais bancaires: encore un effort

De manière générale, Roland Bron a constaté «une énorme différence dans la manière de dresser le portrait des clients» et une propension «assez logique mais regrettable» à proposer les produits maison. Peu de conseillers ont fait preuve d'une indépendance suffisante pour proposer des produits d'autres établissements. Il estime cependant que les risques encourus sont bien expliqués par la plupart des banques et qu'une telle enquête aurait, sur ce point, probablement donné d'autres résultats l'an dernier. Un changement

bienvenu! Un effort reste à faire dans l'annonce des frais bancaires, qui ne sont presque jamais complètement exposés.

Nils Tuchschnid, lui, rend attentif au fait que presque tous les banquiers mentionnent le «placement à long terme» comme une manière de minimiser les risques. Un raisonnement qui n'est que très partiellement vrai et qui lui fait dire que, lorsqu'on place de l'argent, il est très important de se donner à l'avance des limites, de se poser la question des pertes acceptables. «Le long terme, ça n'est jamais défini, ce qui permet de dégager le conseiller de sa responsabilité. Or, penser qu'on aura toujours la possibilité «de se refaire» si on attend n'est pas pertinent! Il faut rester actif et attentif à l'évolution des choses. Il relève enfin une curiosité: un produit financier correspondant au profil conservateur de nos testeurs existe dans tous les établissements, et n'est pas vraiment proposé.

Enfin, il ne faut pas oublier que l'essentiel de l'épargne des Suisses se trouve dans les caisses de pensions, et qu'une partie est donc déjà placée en Bourse.

Luc-Olivier Erard

Collaboration Fabien Albiez

souvent téméraires, mais pas courageux.

Dans les banques, c'est ce que l'on a coutume d'appeler un profil «conservateur». Ils se sont rendus dans quatorze banques, sur rendez-vous, et ont noté la manière dont leur profil et leurs besoins étaient détermi-

BANQUE CANTONALE NEUCHÂTELOISE, Neuchâtel

Prudence

bon

«Il est urgent de ne rien faire», pour le conseiller qui reçoit notre enquêteur. Vu le montant à disposition, il estime que son client, qui cherche la sécurité, ne devrait pas se lancer dans des produits à l'avenir incertain. Il propose donc des obligations de caisse de la BCN sur trois ans à 1%, un conseil que nos experts ont jugé plutôt bon.

RAIFFEISEN, Delémont

Risques bien expliqués

bon

L'entretien commence par un profilage perçu comme assez sommaire par nos enquêteurs, mais qui ne choque pas nos experts. «La somme proposée est petite, vous ne voulez pas prendre de risque: vous vous êtes donné un rôle assez simple, le banquier peut donc vous cerner assez vite», indique Nils Tuchschnid. Par ailleurs, un réel effort de documentation est réalisé. Roland Bron estime, par ailleurs, que l'explication sur les risques encourus semble complète et bien différenciée.

BANQUE CANTONALE DE GENÈVE, Genève

Bon, mais...

satisfaisant

Doté, d'une excellente capacité de vulgarisation, le banquier propose un fonds en obligations de la Confédération. «C'est sûr», affirme-t-il. «Pas très pertinent en cas de reprise de l'inflation, estime Nils Tuchs Schmid, d'ailleurs il le dit lui-même... L'expert pointe le risque en cas de hausse des taux d'intérêt. «Une bonne idée pour l'année 2008, mais rien ne dit que ça continuera à l'être», conclut-il.

BANQUE CANTONALE BERNOISE, La Neuveville

Peu convaincant

satisfaisant

Le conseiller cherche à cerner les objectifs du clients et ses connaissances en matière de placement. Curieusement, il lui suggère d'investir dans sa propre banque afin d'en devenir actionnaire et d'avoir accès à un compte épargne mieux rémunéré, mais d'investir aussi dans le dollar austrolien. «De la haute voltige, sans vraiment de sens», estime Nils Tuchs Schmid, que ce placement ne convainc guère.

CREDIT SUISSE, Neuchâtel

«Un cas d'école»

satisfaisant

Le conseiller s'assure de la situation personnelle du client et de ses connaissances préalables. Il mentionne aussi la possibilité de pertes lors de placements et demande au client d'envisager sa réaction dans une telle situation. «Un cas d'école», estime Nils Tuchs Schmid, qui note que le produit proposé (un produit structuré) est adapté à la demande du client, mais qu'un compte épargne ferait presque aussi bien, et les frais seraient moindres.

BANQUE MIGROS, Genève

Incohérence

satisfaisant

Si le banquier déconseille les obligations, la qualité de ses conseils est toutefois appréciée de notre enquêteur. Mais il propose, en fin de compte, un fond... majoritairement constitué d'obligations! Une «forme d'incohérence» qui n'a pas échappé à notre expert.

BANQUE CANTONALE DU VALAIS, Martigny

Attentisme

insatisfaisant

Le conseiller a proposé d'attendre «que la Bourse se calme», selon lui, cet été. Il évoque des obligations de caisse, mais n'a pratiquement pas posé de questions au client et ne propose pas de solution.

BANQUE ALTERNATIVE, Lausanne

Panachez!

satisfaisant

Le produit proposé est une obligation de caisse de la banque à 1,5% sur quatre ans, pour que les pertes soient limitées en cas d'inflation. Il est aussi conseillé de panacher le placement avec des durées moins longues, pour qu'une partie de l'argent ne soit pas immobilisé aussi longtemps. «Pas très sexy», estime Nils Tuchs Schmid. Le banquier a en outre souligné que «le seul risque encouru était l'inflation». «Peut-être que c'est le seul risque, note le professeur, mais il est tout de même important en ce moment...»

BANQUE COOP, Genève

Adéquat

satisfaisant

Plutôt mal parti, selon nos enquêteur. Le conseil n'est pas vraiment à la hauteur de leurs attentes. Mais Nils Tuchs Schmid relève tout de même que la proposition de comptes épargne est adaptée. Le banquier est en outre le seul à proposer d'en ouvrir plusieurs afin d'éviter des problèmes posés par la limite de retrait de ces comptes.

UBS, Fribourg

Pas pertinent

satisfaisant

Le banquier ne pose pratiquement pas de questions, notamment sur la hauteur des pertes que le client est prêt à supporter en cas de choix d'un produit soumis à de fortes fluctuations. Un éventail de possibilités est présenté, mais sans conseil pertinent pour faire un choix.

BANQUE CANTONALE DE FRIBOURG, Fribourg

Inadapté

satisfaisant

Différentes solutions sont présentées de manière complète, mais les questions posées ne permettent pas vraiment de cerner le client. Il est ensuite proposé un troisième pilier, que les experts ne jugent pas adapté à la demande du client. Notre enquêteur estime que les propositions ne sont pas mises en relation avec ses demandes...

BANQUE CANTONALE DU JURA, Delémont

Épargne seulement

insatisfaisant

Au téléphone, il est proposé à notre enquêteur de passer sans rendez-vous. Sur place, la personne qui accueille le client ne propose que des comptes épargne, affirmant que pour d'autres produits, qu'elle ne conseille pas, il faut prendre rendez-vous avec un gestionnaire.

FRAIS BANCAIRES Carton rouge à la Banque Cantonale de Genève



ARC/Jean-Bernard Stieber

De nombreux membres de la FRC, clients de la Banque cantonale de Genève (BCGE), ont reçu, stupéfaits, le décompte annuel de leur compte salaire. Cause de leur irritation, de nombreuses transactions sont devenues payantes: les retraits au bancomat, les ordres permanents, les débits LSV et les transactions par carte Maestro. Même avec le plafonnement à 100 francs «offert» par la banque, les frais bancaires explosent, alors que la BCGE était aux premières places de notre dernier comparatif (cf. FRC Magazine No 11, septembre 2008). Elle rétrograde en fin de classement, juste devant UBS et Credit Suisse, pour la gestion papier et devient même plus chère que UBS pour la gestion par e-banking.

BCGE: la fin des exceptions

Le mode de tarification de la BCGE n'a pas varié d'un iota depuis notre comparatif, mais «la banque avait par le passé consenti à certaines exonérations, en dérogation aux tarifs publiés. Dès octobre 2008, nous avons appliqué rigoureusement la tarification des lignes d'écriture», explique Nicolas De Saussure, membre de la direction et responsable de la

communication. Une gifle pour les consommateurs, qui appréciaient la politique tarifaire très intéressante appliquée jusqu'alors.

86 francs par mois!

Prenons par exemple Monsieur FRC. Chaque mois, il reçoit un relevé de son compte salaire, passe un ordre de paiement de cinq bulletins pour payer ses factures et utilise un ordre permanent et un ordre de débit direct. Une fois par semaine, il retire des liquidités au bancomat de la BCGE, et trois fois par semaine, il paie des achats avec sa carte Maestro. Rien d'extravagant. Et pourtant, ces transactions lui sont désormais facturées 86 francs, malgré les 60 premières écritures offertes!

Peu de banques pratiquent la tarification à la ligne de manière aussi scrupuleuse. La Banque Migros l'applique, mais il n'en coûterait au même client qu'une trentaine de francs. A l'UBS, on chipote, et on demande au petit client (moins de 10000 francs par gestion papier) 9fr.60 en plus pour les ordres permanents et les ordres de débit direct de notre exemple. Dans les autres établissements, on facture

ça et là quelques ordres permanents en plus.

Selon Nicolas De Saussure, «le mode de facturation actuel figure de manière totalement transparente dans notre tarification depuis de nombreuses années. Ces frais n'ont pas été introduits en cours d'année, ni augmentés. Si tel était le cas, nous aurions, bien entendu, informé notre clientèle de façon écrite et à l'avance». La transparence n'étant pas un vain mot, on en aurait souhaité un peu plus en l'occurrence. Les 12000 nouveaux clients qui ont afflué en 2008 en raison de la crise financière apprécieront...

Nadia Thiongane

BONUS WEB

Comparatif des frais bancaires et des taux d'intérêt de 14 établissements au 1^{er} avril 2009, y compris la taxation éventuelle des lignes d'écritures.

CONSO — MALIN

- Pour autant que l'on ne soit pas lié par une hypothèque ou une autre forme de crédit, changer de banque est facile. Les frais d'ouverture de compte n'excèdent pas 15 francs. Faites-le assez tôt pour y transférer vos ordres permanents et débits directs.
- Pour choisir une banque, établissez votre profil précis en vous basant sur vos relevés bancaires. A l'instar de la téléphonie, la tarification devient ultrapersonnalisée.
- Consultez attentivement les «tarifs des moyens de paiement», et pas seulement les brochures.

Conditions générales

Que faire si la banque change de pratique?

ARC/Jean-Bernard Sieber



Certains contrats mettent le consommateur en situation de faiblesse.

La situation que vivent les clients de la BCGE met en exergue un des nombreux problèmes que rencontrent les consommateurs au quotidien. Le droit suisse ignore la réalité contractuelle contemporaine, à savoir que le consommateur se trouve dans une position de «faiblesse» par rapport au professionnel. En effet, le consommateur se voit imposer les termes du contrat, sans pouvoir les négocier.

Rappelons que, dans certaines branches, telles que les assurances, la banque, les transports, le tourisme, le commerce de voitures, l'ensemble des contrats est assorti de ces conditions générales.

Que se passe-t-il dans le cas où elles changent en cours de contrat? Une clause est souvent présentée ainsi: «L'entreprise XYZ se réserve le droit de modifier ses conditions générales en tout temps.» Dès lors, elle est fondée à les modifier en cours de contrat. Par ailleurs, l'entreprise doit avertir le client des nouvelles conditions contractuelles, car les conditions générales font partie intégrante du contrat. Pour que le consommateur puisse s'opposer à ces conditions, une clause telle que celle citée ci-dessus ne doit pas exister dans les premières conditions générales. Dans ce cas, le contrat devra être poursuivi aux conditions du contrat de base, mais il est évident que le contrat risque d'être résilié pour le prochain terme légal.

En ce qui concerne les clients de la BCGE, le problème est un peu différent, puisqu'il s'agit d'un changement de pratique et non d'une modification de leurs conditions générales. Il sera donc difficile pour eux de contester cette nouvelle pratique, qui est conforme aux conditions générales acceptées par le client, sauf à changer de banque.

Florence Bettschart

CHECK-LIST...

Jardinez écolo

L'arrivée du printemps vous donne envie de faire pousser des tomates? Ne rougissez pas! C'est possible, tout en respectant l'environnement.



● Faire le bon choix

Pour éviter au maximum de recourir aux pesticides, choisissez une variété rustique adaptée à notre climat et plus résistante aux maladies. Les plants greffés sont à prioriser. En pot, les tomates-cerises, par exemple, arrivent plus vite à maturité et nécessitent moins de traitements. En pleine terre, dans un potager, optez pour les variétés Cœur-de-bœuf ou Burbank.

● Nourrir le sol

Pour les bacs de culture et les pots, optez pour un terreau sans tourbe de production suisse auquel on peut adjoindre un tiers de terre franche. Pour le sol de votre potager, privilégiez une matière fertilisante locale en utilisant votre compost ou du fumier.

● Éviter la surdose

En Suisse, plus de 90% des sols des jardins sont beaucoup trop enrichis en fertilisants de toutes sortes. Observez le rendement de votre potager pour connaître la qualité de son sol. Comparez aussi les légumes de même variété au même stade de croissance: plus ils sont vert foncé, plus le sol qui les nourrit est riche. L'analyse de la terre reste, cela dit, le moyen le plus efficace pour éviter les excès, prévenir les carences et assurer un bon développement des plantes (www.sol-conseil.ch).

● Planter

Pour les tomates-cerises prévues sur votre balcon, achetez début mai des plants mottés, d'une hauteur de 20 à 30 cm, avec déjà trois ou quatre étages foliaires. Pour les Cœur-de-bœuf du jardin, plantez-les en pleine terre en mai. Enterrez les premiers centimètres de la tige. De nouvelles racines se formeront, renforceront l'ancrage de la plante et participeront à sa nutrition.

● Arroser puis déguster

Jamais trop, ni pas assez, le tout est d'observer la terre. Un bon arrosage devra suivre la plantation. Ensuite, n'arrosez pas trop, pour que la plante puisse s'enraciner profondément, ce qui la rendra plus résistante aux chocs thermiques. Enfin, freinez l'arrosage quand vos tomates arriveront à maturité, entre juillet et septembre, ce qui donnera des fruits plus sucrés.



C.P.

ETES-VOUS PLUTÔT Château la pompe ou champagne de table?

Boire l'eau du robinet n'est pas seulement un geste écologique, c'est aussi un moyen d'économiser de l'argent, tout en buvant une eau d'excellente qualité!



L'eau potable en Suisse coûte en moyenne 0,16 centimes le litre, tandis qu'une eau minérale en bouteille est au minimum 200 fois plus chère et peut peser jusqu'à 1000 fois plus lourd sur l'environnement.

Cela coule de source, l'eau minérale en bouteille est un non-sens écologique. Pourtant, les Helvètes en consomment près de 110 litres par an. Un paradoxe qui n'a rien d'étonnant si l'on observe le marketing féroc auquel se livrent les firmes d'eaux minérales.

Selon elles, l'eau en bouteille serait meilleure pour la santé... Ce qu'elles ne disent pas, en revanche, c'est que l'eau en bouteille est au minimum 200 fois plus chère et que son impact écologique est près de 1000

fois supérieur à celui de sa sœur du robinet.

La publicité se sert volontiers de l'image d'une Suisse véritable château d'eau de l'Europe, mais passe sous silence un fait incontestable: l'excellente qualité de son eau. L'eau potable distribuée partout dans notre pays suffit amplement à couvrir tous nos besoins en sels minéraux et en micro-éléments. Malheureusement, cette eau peine à conquérir nos tables. Son goût est souvent perçu comme inférieur à celui d'une eau minérale,

notamment en raison de la chloration, alors qu'il est très difficile de la distinguer d'une eau minérale locale lors d'une dégustation à l'aveugle. Efficace, le marketing...

Carafe filtrante: on joue sur la méfiance

Ce raisonnement n'a pas échappé aux fabricants de carafes filtrantes, qui jouent, eux aussi, sur la méfiance que suscite l'eau du robinet. Ainsi, il n'est pas rare de trouver des arguments du genre «redonne à l'eau son

goût naturel», «plus pure, plus claire, au goût agréable», ou encore «la carafe Lisa purifie!» sur les emballages des carafes ou des filtres destinés à nos eaux de boisson. Ces allégations laissent penser que l'eau du robinet doit être traitée avant de franchir nos lèvres et que le goût chloré ne peut disparaître qu'en utilisant un filtre. Or il n'en est rien. «L'eau potable est la denrée alimentaire la plus contrôlée en Suisse», rappelle Dominique Mantegazzi, responsable du laboratoire d'eau potable aux Services Industriels de Genève.

Lorsqu'elle arrive chez le consommateur, l'eau peut sans problème être bue telle quelle. Cela dit, dans certaines zones urbaines, du chlore est parfois ajouté à l'eau afin de maintenir sa qualité tout au long du réseau de distribution, et certains sentent plus fortement que d'autres le goût des chloramines, ces composés formés par la combinaison du chlore et de la matière organique présente dans l'eau. «Pour y remédier, la solution la plus économique consiste à laisser l'eau du robinet reposer un quart d'heure dans une carafe ouverte pour que l'odeur de chlore s'évapore», rappelle le spécialiste.

Nous avons voulu en avoir le cœur net et avons testé quatre types de carafes filtrantes afin de vérifier dans quelle mesure elles modifient les paramètres chimiques et microbiologiques de l'eau. Les filtres à eau vendus dans le commerce sont constitués d'une résine échangeuse d'ions, destinée à adoucir l'eau, et de charbon actif, qui retient les matières organiques et le chlore. Le principe de cette résine repose sur le fait que, lorsqu'un élément chimique est enlevé à l'eau, celui-ci est remplacé par un autre élément. Ainsi, le calcium et le magnésium, responsables de la dureté de l'eau, sont retenus par la résine qui, en échange, largue soit du potassium, soit du sodium.

... Avec ou sans sels minéraux?





Les résultats de notre test sont pour le moins surprenants. Si tous les filtres en test s'en sortent plutôt bien pour adoucir l'eau, ils n'en diminuent pas moins la quantité de calcium et de magnésium, deux sels minéraux essentiels à l'organisme, ce qui n'est pas forcément un avantage en soi. Or, vive les paradoxes, c'est ce même calcium et ce même magnésium qui

Protocole de test

Les carafes et leurs cartouches filtrante sont utilisés selon les instructions des fabricants. Le degré de dureté et la teneur en sels minéraux sont mesurés sur différentes eaux de réseau avant et après filtration. Pour les métaux, une solution contaminée est préparée et les prélèvements sont analysés avant et après filtration. La diminution du chlore résiduel et des chloramines est mesurée sur des solutions contenant différentes teneurs. Enfin, une incubation à 30 degrés des eaux avant et après filtration a permis d'évaluer le développement bactérien. Dans chaque cas, la quantité d'eau filtrée est d'un litre.

sont mis en valeur dans les publicités pour les eaux commerciales...

Notre test a également montré que le filtre Terraillon dégage des ions de sodium dans l'eau, dont il faudrait limiter la consommation. Alors que les filtres Brita précisent dans leur mode d'emploi quel type d'ions sont délivrés dans l'eau, les filtres Terraillon et Wal (distribués par Soda-Club) restent muets à ce sujet et ne mettent pas en

				
	FILTRE BRITA CLASSIC avec la carafe Lisa	FILTRE BRITA MAXTRA avec la carafe Maxtra Marella	FILTRE SODA-CLUB avec la carafe Lisa	FILTRE TERRAILLON avec la carafe Terraillon diabolic
PRIX DE LA CARAFE	73 fr.	39 fr. 90	73 fr.	49 fr. 90
PRIX DU FILTRE	8fr.60	8fr.63	6fr.17	8fr.30
TYPE D'IONS RELARGUÉS	potassium	potassium	potassium	sodium
MODE D'EMPLOI	+	+	●	▲
EFFET SUR LA DURETÉ	● / +	+	■ / ●	● / +
CARBONE ORGANIQUE TOTAL	■ / ●	▲	▲ / ▲	▲
ABSENCE DE GERMES APRÈS UTILISATION	+	+	+	+
APPRÉCIATION GLOBALE	86	74	60	54

garde les personnes qui doivent limiter leur apport en sodium ou en potassium pour des raisons médicales.

Autre phénomène surprenant, la plupart des eaux filtrées présentent une charge de carbone organique totale supérieure à l'eau de départ! Seule l'eau filtrée par les cartouches Brita Classic voit sa charge de carbone totale diminuer. Cela signifie probablement que le charbon contenu dans les filtres Terraillon, Brita Maxtra et Wal largue de la matière organique. Même si cela ne pose pas de problème en termes de santé, c'est tout de même un comble de constater que le filtre charge l'eau au lieu de la débarrasser de sa matière organique!

Filtrer l'eau ne sert à rien

Rappelons-le, l'eau du robinet est potable partout en Suisse, donc aucune filtration supplémentaire n'est nécessaire à domicile. Les teneurs en métaux, en chlore et en micro-organismes sont strictement réglementées, et l'eau est la seule denrée pour laquelle les pesticides sont mesurés séparément, mais dont le cumul est aussi pris en compte. Par conséquent, il n'y a pratiquement aucun risque de retrouver ces substances ou des micro-organismes indésirables dans l'eau du robinet.

Néanmoins, les carafes et les filtres à eau ne doivent en aucun cas permettre une prolifération bactérienne lors d'une utilisation régulière. Fort heureusement, aucun développement de micro-organismes n'a été constaté par notre laboratoire après quelques semaines d'utilisation d'une carafe neuve. Attention toutefois, les cartouches filtrent certes les micro-organismes, mais la carafe doit être elle aussi nettoyée de manière adé-

quate pour éviter le développement de bactéries dans la partie filtrée. Une étude de nos confrères de *Que choisir?* a en effet mis en évidence, en 2003, que les récipients mal nettoyés constituent de véritables nids à microbes.

En outre, nous avons testé une eau artificiellement contaminée en aluminium, en cuivre et en cad-



AFC/lean-Bernard Sieber

«L'eau potable est la denrée alimentaire la plus contrôlée en Suisse» D. Mantegazzi, goûteur d'eau (SIG).

mium afin de voir si les cartouches retiennent réellement ces polluants, et nous avons pu constater que le filtre Brita Classic s'avère efficace pour ce type de micropolluants.

La saveur de l'eau

L'eau est souvent décrite comme un liquide insipide, incolore et inodore. Si cette définition se prête à

l'eau distillée (qui ne devrait pas être bue), l'eau a en réalité un goût qui varie en fonction de son degré de minéralisation et de sa dureté. Ainsi, chaque élément chimique présent dans l'eau lui confère une saveur particulière. De son côté, le nez humain est impitoyable et est capable de détecter l'équivalent d'une goutte de molécule odorante dans une

piscine! Autant dire que la moindre imperfection peut être perçue de manière marquée, même si elle est presque indétectable de manière analytique et n'a pas d'impact sur la santé. On retiendra aussi que plus une eau est douce, plus ses défauts gustatifs sont perceptibles.

Le filtre n'efface pas les odeurs

Pour évaluer l'efficacité des carafes filtrantes sur le goût de l'eau, nous avons fait appel à un panel entraîné de goûteurs d'eau. A l'essai, deux eaux contaminées par des molécules de chlore ou de géosmine (substance qui confère une odeur typique d'eau stagnante) et leur équivalent après passage dans le filtre. A la fin de l'exercice, le constat de nos experts est sans appel: le filtre n'est d'aucune utilité pour ôter les arômes désagréables de chlore et de mois.

Conclusion, si les cartouches modifient bel et bien la dureté de l'eau, elles ne sont pas vraiment efficaces pour en ôter les odeurs déplaisantes... En attendant, les utilisateurs de carafes filtrantes risquent bien, eux, de sentir surtout le goût de l'amertume face aux publicités sournoises des fabricants!

Huma Khamis

Eau gazeuse à domicile,

L'eau du robinet n'est pas gazéifiée, et les amateurs de bulles se tournent souvent vers les eaux minérales gazeuses. Mais le bilan écologique des eaux pétillantes, tout comme celui des eaux plates, est lourd.

Toutefois, il existe des systèmes permettant de gazéifier l'eau à domicile. Une étude du SSIGE démontre que l'eau potable gazéifiée (non réfrigérée) à domicile a un impact cinq à huit fois inférieur à une eau minérale en bouteille. Pratiques, ces appareils permettent d'éviter la corvée de l'achat de bouteilles d'eau ainsi que celle du tri du PET. Sans compter que l'eau gazeuse du commerce est, elle aussi, souvent artificiellement enrichie en CO₂.

En Suisse, le marché est dominé par la marque Soda-Club. Conscience

écologique aidant, la marque jouit d'un capital de sympathie, et les appareils Soda-Club se trouvent à présent dans tous les commerces, se déclinant en une multitude de couleurs et de formes. Néanmoins, les modèles disponibles sont peu nombreux, et nous en avons mis trois au banc d'essai, de même que le Soda Siphon Isi, proposé par la marque Kisag, et qui fonctionne sur le principe de petites capsules de gaz à usage unique.

Bonne nouvelle, tous les appareils en test s'en sortent plutôt bien, et aucun ne présente de défaut majeur. Côté conception, il faut relever que le très luxueux Soda-Club Penguin, muni de ses carafes en verre, est un peu plus lourd que les autres modèles, d'autant que le Soda Siphon d'Isi,

bien que tout aussi pratique, semble minuscule à ses côtés. Mais le design et la facilité d'emploi du modèle Penguin compensent largement cette petite imperfection, et le dosage du gaz se fait au moyen d'un petit levier qui évite tout effort. Autre avantage, c'est l'appareil le plus facile à nettoyer et à entretenir, et son mode d'emploi est sans aucun doute le plus clair. Le modèle Soda-Club Jet, quant à lui, est le moins pratique au quotidien, en raison de l'accessibilité du bouton de dosage de CO₂ et du fait que le dévissage de la bouteille, une fois gazéifiée, doit se faire d'une seule main.

Prix au litre: du simple au triple

Tous les appareils s'en sortent plutôt bien, mais il est important de noter que le Siphon Soda ne donne en fait qu'une eau très peu gazeuse, en comparaison de celle obtenue par tous les modèles Soda-Club et pour lesquels il est possible de doser la quantité de CO₂. Par ailleurs, sur la multitude de bombonnes de gaz de marque Soda-Club testées, notre laboratoire a constaté que les allégations du fabricant sont un peu exagérées en ce qui concerne la quantité d'eau moyennement gazeuse obtenue: alors que les bombonnes portent la mention «jusqu'à 60 litres d'eau gazeuse», le maximum est atteint par le modèle G-100, qui en produit presque 55 litres. A noter tou-



L'eau de luxe Bling H₂O coûte 172 fr. le litre, alors que 884 millions de personnes n'ont pas accès à l'eau potable...

CONSO — MALIN

- Pour déterminer si votre eau est plutôt dure ou douce, renseignez-vous auprès de votre commune ou consultez le site Internet www.qualitedeleau.ch. Les distributeurs d'eau sont tenus en effet de rendre public leur résultat d'analyses de manière régulière. Inutile d'utiliser un adoucisseur pour vos appareils si votre eau ne dépasse pas les 30 degrés de dureté.
- Si le calcaire pose des problèmes pour certains appareils ménagers, une eau très douce est corrosive pour les métaux et peut aussi attaquer la tuyauterie.
- Si vous optez pour l'eau minérale au restaurant par exemple, choisissez une eau provenant d'une source proche, car le transport des bouteilles a un très fort impact sur l'environnement.
- Pour en savoir plus sur les micropolluants dans l'eau: www.micropotable.ch/
- Les Services Industriels de Genève viennent de lancer le projet «eau de Genève». Pour en savoir plus sur les eaux genevoises, visitez le site www.mieuxviresig.ch/eaudegeneve/

c'est moins lourd!

tefois que le litre d'eau revient à plus d'un franc lorsqu'il est produit par le Soda Siphon d'Isi, tandis qu'il coûtera entre 32 et 36 centimes le litre pour les modèles de marque Soda-Club. Ce calcul ne tient pas compte du prix de l'achat de l'appareil, ni de la consigne de la bombonne de gaz. L'étude SSIGE estime qu'il faut compter cinq ans pour rentabiliser l'appareil... C'est certes un

peu long, mais beaucoup moins que les effets de la pollution engendrée par le transport de l'eau en bouteille!

Les bombonnes de Soda-Club ne sont pas consignées mais louées au consommateur. Cette pratique a provoqué de nombreuses réactions chez de nos membres. En effet, lorsque la bombonne est échangée, seul le prix du gaz est facturé. En revanche,





lorsqu'elle est restituée, ce n'est pas le montant initial versé qui est remboursé, mais au minimum 10% du prix payé au départ. Cette pratique, interdite en Allemagne, est agaçante et nuit à la bonne réputation de l'entreprise en Suisse. Malheureusement, ce n'est pas la première fois que le consommateur paie de sa poche un geste écologique. **Huma Kamis**

Un goût de poisson?

Les utilisateurs se plaignent parfois d'un goût épouvantable rendant imbuvable l'eau du robinet gazéifiée par les appareils à soda. Notre laboratoire n'a pas constaté de défaut particulier à l'eau après y avoir ajouté du CO₂, et les bombonnes de gaz ne semblent pas incriminées. Néanmoins, selon nos experts, certains arômes indétectables dans l'eau du robinet ressortent parfois après la gazéification. Dans ce cas, il suffit de recommencer l'opération avec une eau ayant coulé plus longtemps ou le jour suivant. Le mauvais goût devrait disparaître.

Protocole de test

La facilité d'utilisation a été évaluée, entre autres, sur la manière d'insérer les bouteilles d'eau dans l'appareil à soda et la possibilité de doser le gaz. La facilité de nettoyage prend en compte l'accès aux différentes parties de l'appareil, tandis que la maintenance technique se base sur la facilité à changer de cylindre ou de joint. Le volume d'eau gazéifiée a été mesuré sur la base de trois pressions brèves par bouteille d'eau, selon les instructions du fabricant, ou par l'utilisation d'une capsule Kisag.

				
	SODA-CLUB Penguin	ISI Soda Siphon	SODA-CLUB G 100	SODA-CLUB Jet
PRIX DE L'APPAREIL*	199 fr.	89 fr.	89 fr.	99 fr.
PRIX DE LA RECHARGE EN CO ₂ **	17 fr. 50	8 fr. 90	17 fr. 50	17 fr. 50
PRIX DU LITRE D'EAU GAZEUSE	34 ct.	1 fr. 01	32 ct.	36 ct.
DIMENSIONS (l x h x p, en cm)	24,3 x 44,5 x 13	15,5 x 33,9 x 10,7	23,5 x 41,5 x 13,5	21,9 x 42,4 x 14
POIDS (g)	3588	768	2254	2295
VOLUME D'EAU GAZÉIFIÉE AVEC UNE RECHARGE (l)**	51,85	8,8	54,9	48,6
FACILITÉ D'UTILISATION (50%)	●	●	●	■
FACILITÉ DE NETTOYAGE (20%)	●	■	■	■
MAINTENANCE TECHNIQUE (10%)	●	+	■	+
MODE D'EMPLOI (10%)	+	●	●	●
VOLUME (2%)	■	+	●	●
POIDS (2%)	▲	+	■	■
VOLUME D'EAU GAZÉIFIÉE (6%)	■	■	●	▲
APPRÉCIATION GLOBALE	72	68	61	57

* Le prix peut varier selon la couleur de l'appareil

** Une recharge équivaut à une bombonne Alco2 jet pour Soda-Club ou à un paquet de dix cartouches pour le modèle isi de Kisag.



Le billet de Lucie Rihs

La profondeur du petit pot de crème

«**A**ctivateur de jeunesse», «redensificateur», «global anti-âge», mais qu'est-ce qu'ils n'inventeraient pas! Toutes ces formules chocs rien que pour nous convaincre de nous tartiner le museau de potions diverses et variées... Au rayon cosmétiques, le champ lexical est aussi vaste que nos angoisses de mal vieillir et de devenir gros.

Pourtant, nous ne sommes pas dupes. On sait très bien que la bonne vieille Nivea «hydrate et soigne» aussi bien que son homologue trente fois plus cher. On sait très bien qu'en achetant une crème, on achète du rêve. «Tiens, moi, je serais bien Sharon Stone aujourd'hui, allez!» On sait très bien qu'on est totalement victime de la pub... Mais qu'est-ce que c'est bon! Tous ces petits pots alignés savamment sur le rebord du lavabo. Du design de salle de bains. L'art de la ménagère! Malgré leur nombre parfois indécent, ils restent tous différents: l'un pour le soir, l'autre le matin. Le flacon d'avant le maquillage

et celui pour après. Celui qui donne de l'éclat, celui qui répare, celui qui apaise, celui qui désincruste, celui qui satine, celui qui retend, celui qui repulpe, celui qui fait circuler, celui qui resculpte, celui à utiliser tous les jours, celui à appliquer une fois par mois. Quel vertige! Surtout que plus on les paie cher, plus on se sent précieuse, spéciale, et que tout le monde doit bien voir dans la rue que l'on s'est mis un onguent extraordinaire avant de

sortir. Vous ne voyez pas cette luminosité irradiante et multihydratée garantie pour vingt-quatre heures?

Nos hommes, en tout cas, rarement. Soit ils se moquent bêtement et dévoilent alors leur méconnaissance totale de ce sujet crucial, soit ils plongent éhontément leurs doigts candides dans notre plus joli pot parce qu'ils ont la peau des mains sèche. Argh! Là, vite s'appliquer un peu de baume «zénifiant» pour ne pas

aussi peuvent se pourvoir d'un attirail spécialement conçu pour entretenir leur virilité. Aucune excuse désormais pour venir saccager nos trésors. Et s'ils ne l'avoueront jamais, ils aiment bien qu'on prenne spécialement soin d'eux. Eux aussi ont aujourd'hui «un teint illuminé, frais et reposé» pour affronter le monde. Reste toutefois à accepter de leur céder quelques centimètres carrés au bord du miroir.

Sans m'étendre sur la déclinaison pour enfants et la kyrielle des «ne pique pas les yeux», «évite l'irritation des fesses» ou encore «pour une peau douce à croquer», je propose de décerner à tous les petits pots de crème qui nous font tant de bien une palme de la richesse sémantique.

Grâce à eux et à leurs promesses envoûtantes, les passages à la salle de bains se transforment en moments de poésie, en instants d'espoir, en «reboosteurs» de moral. Parce que même si nos cernes restent bien accrochés et nos ventres toujours aussi rebondis, imaginer un instant que ces quelques milligrammes miraculeux vont effacer tous nos problèmes, ça fait déjà un sacré bien. Ils devraient être remboursés par les assurances maladie! Parce que, faut bien le dire, nos budgets ne sont pas aussi extensibles que notre épiderme... Mais commencer la journée par une salve de «vous le valez bien», ça évite quelques séances chez le psy et une bonne dose d'antidépresseur, non? **L. R.**



foto:lia.fr

défaillir. Heureusement, les laboratoires ont prévu le coup. Suspectant les messieurs râilleurs de n'être au fond que des jaloux, l'industrie de la cosmétique leur a concocté quelques petits pots tout à fait embobinants. Et maintenant que les pharmacies regorgent de ces produits masculinisés, nos chers et tendres n'ont plus d'excuses pour nous piquer nos potions magiques. Après-rasage, anti-cernes, antiventre, anti-grise mine: eux

Crèmes autobronzantes Pour hâler vite

Qu'est-ce qui est orange, parsemé de taches sombres, voire de petites pustules? Une carotte meurtrie? D'une part, oui. Une peau traitée à la crème autobronzante? C'est ce que constatait

«60 millions de consommateurs» il y a dix ans! Mais aujourd'hui, après avoir testé vingt produits, le magazine français révisé son jugement. Tous les autobronzants procurent un effet hâlé relativement proche d'un bronzage naturel. Mais l'homogénéité, elle, n'est pas toujours au point. A noter enfin que ces crèmes ne sont absolument pas conçues pour aller au soleil!

LES MEILLEURES DU TEST:
Lancaster soin autobronzant SPF 6, **39 fr. 90**
Guerlain Terracotta Sunless gel autobronzant teinté, **72 fr.**
Garnier ambre solaire No trace bronzeur, **14 fr. 90**

DVD enregistrables Des photos mortelles

Avec le temps les photos jaunissent, mais la mémoire reste intacte... Du moins lorsque lesdites photos sont conservées dans un album. Parce que, sur support DVD, c'est exactement le contraire qui se produit! «Que Choisir» a vieilli artificiel-



DR

lement, à coups de températures et de taux d'humidité dignes des tropiques, des DVD contenant des fichiers photographiques. Résultat: suite à ce traitement de choc, tous les modèles souffrent de sérieux trous de mémoire ou même d'amnésie. Enfin, tous sauf un, puisque le Verbatim-R fait figure de miraculé en s'en sortant indemne!

LES MEILLEURS DU TEST:
DVD ±R (1x-16x) enregistrables:
Verbatim-R, **9fr.90 /4 unités**

DVD ±R (1x-4x) ré-enregistrables:
Verbatim-RW, **17fr.90 /4 unités**
Sony +RW, **29fr.90 /5 unités**

GPS de randonnée A droite après le sapin

A amateur de randonnée pédestre ou cycliste, vous souhaitez acquérir un GPS spécialement dédié à ces activités. «Prenez d'abord des cours d'informatique!» semble préconiser «Test-Achats». Nos confrères belges ont en effet bien transpiré suite à l'effort physique, bien sûr, mais aussi intellectuel. Le résultat du test portant sur huit modèles des marques

Garmin et Magellan est sans appel: ces GPS-là sont loin d'être aussi conviviaux que leurs grands frères automobiles. Et chers avec ça!



DR

LES MEILLEURS DU TEST:
Pour la randonnée pédestre:
GARMIN eTrex Vista HCx, **469 fr.**
GARMIN eTrex Summit HC, **399 fr.**

Pour la randonnée cycliste et la balade en VTT:
GARMIN Edge 705HR CAD, **749 fr.**

Scies circulaires Zzz!

Imaginez un couteau révolutionnaire qui vous permettrait de découper la bûche de Noël en belles parts égales et droites. Surtout pas de coin ou en biseau, non, non, non. Et le tout sans effort, bien sûr. Le rêve! Eh bien, ce rêve-là, les bricoleurs le vivent au quotidien avec leur scie circulaire. Grâce à cet outil, panneaux en bois ou en aggloméré se lais-

sent dompter sans sour(s)ciller! Encore faut-il que lesdits outils maintiennent le cap et le rythme. Bonne nouvelle: «Test-Achats» a déniché quelques modèles d'excellent rapport qualité-prix.

LES MEILLEURES DU TEST:
Makita 5705 RK, **379 fr.**
Bosch PKS 66, **309 fr.**
Einhell RT CS 190 L, **179 fr.**



DR

2,2 kilos

La quantité de fraises consommée par habitant en Suisse. Un tiers seulement proviennent de cultures du pays.

10 000 tonnes de fraises importées en 2007 pour un chiffre d'affaires de 45 millions de francs.

ANDALOUSIE L'amer tribut

A Huelva, la culture intensive ne connaît pas de ralentissement. Mais la

**TEXTE ET PHOTOS:
LUC-OLIVIER ERARD**

En quittant Séville par l'auto-pista del Quinto Centenario, le voyageur laisse derrière lui orangers et oliviers traditionnels de l'Andalousie pour un fruit quasi exotique, la fraise. Plantées par millions chaque année dans le nord de l'Espagne, les baies ne germent pas en Andalousie, car il y fait trop chaud. Elles sont transportées par camion pour être repiquées dans les serres de la région de Huelva. Grosse bourgade industrielle nichée dans le delta du Rio Tinto, la ville a vu Christophe Colomb embarquer pour le Nouveau-Monde. De l'autre côté du fleuve, les dizaines de cheminées d'un pôle industriel colossal concurrencent le Monumento a Colon, à la mémoire de l'explorateur. Elles crachent leurs résidus brunâtres sur les serres de plastique blanc posées à leur pied sur des kilomètres.

Grâce à l'amour immodéré des Européens pour les fraises hors saison, leur culture intensive dans la région de Huelva est une industrie florissante, dénoncée depuis des années par différents mouvements sociaux et environnementaux.

Culture du plastique

Autrefois vallonné et planté de pins, mais terrassé à coups de pelle mécanique, ce bout de terre aride produit désormais la quasi-totalité des fraises que l'on trouve en Suisse et en Europe, en grande surface depuis janvier, et



En haut: Maria-Carmen Garcia-Bueno, permanente syndicale. En bas: dans les forêts voisines, vivent de dons de la Croix-Rouge dans des abris de fortune. A droite: à Palos de la Frontera,

jusqu'à l'arrivée des fruits locaux, à fin mai. De Palos de la Frontera au parc national de la Doñana, près de Cadix, le plastique recouvre des milliers d'hectares et grignote même les zones protégées. Près de 60 000 personnes y travailleraient.

C'est pour s'enquérir de l'évolution de la situation sociale sur place que Noé Graff, vigneron à Begnins et mem-

bre de la plateforme pour une agriculture socialement durable, est arrivé de Suisse la veille. Grâce aux contacts qu'il entretient à Séville, il nous met en relation avec Maria-Carmen Garcia-Beno, permanente d'un syndicat andalou qui connaît bien la problématique du travail de la fraise. Sous-enchère salariale, logements précaires, risques pour la santé: elle tente tant bien que mal

35 000 personnes,

essentiellement des femmes, sont embauchées pour trois mois afin de travailler dans les cultures de fraises d'Andalousie



à nos fraises hors saison

crise économique aggrave la précarité des conditions de production.



des centaines d'hommes, en majorité africains, la température dépasse les 30 degrés.

d'entrer en contact avec les ouvriers pour qu'ils s'organisent, et accepte de nous accompagner au cœur des plantations.

Le travail de la fraise est harassant: pliées en deux dans les tunnels de plastique brûlant, plus rarement à l'air libre, les ouvrières évoluent alignées entre les petits monticules, les pieds dans la boue d'une irrigation chargée

en fongicides et en pesticides dont la toxicité a été maintes fois dénoncée par les organisations écologistes et même par le personnel médical local. Il faut trier les fraises pourries, garder les trop vertes, et cueillir assez tôt pour que le fruit supporte le transport. Ensuite, regrouper les récoltes dans des caisses et porter les fruits jusqu'aux camions qui attendent en bordure des champs.

Saisonniers et journaliers

Harassant, mais aussi précaire: frappée par la crise (certains villages connaissent 80% de chômage), l'Espagne n'a pas renoncé à une forme de recrutement spécifique, le «contrat en origine». Malgré l'abondante main-d'œuvre présente sur son sol, l'Andalousie recrute en masse des ouvrières dans des villages roumains, marocains ou ukrainiens. Maria-Carmen Garcia dénonce ce système qui voit les patrons de l'agriculture préférer l'accueil de courte durée de travailleuses «sous-payées et plus dociles que les hommes» à l'engagement de personnes déjà présentes en Espagne. Par conséquent, des milliers d'hommes jeunes, en grande majorité africains, se trouvent sans travail (cf. p. 22). L'Espagne espère ainsi contrôler l'immigration, car, en choisissant notamment des mères d'enfants en bas âge, on s'assure de leur retour au pays après la saison. Un mode de faire que l'Union européenne encourage en finançant le programme Aenas Cartaya, dont l'un des buts affichés est «la lutte contre l'immigration illégale».

Africains contre femmes des contrats en origine: le contraste entre ces deux réservoirs de main-d'œuvre est saisissant. Dès l'aurore, la place centrale du petit village de Palos de la Frontera est bondée. Car même le contrat en origine ne garantit pas le travail. Il faut attendre qu'un patron embarque le nombre de femmes nécessaire pour le travail du jour. Pas de travail, pas de paie. Les contrats prévoient dix-huit jours de travail par mois au minimum, mais la plupart ne les font pas. Et en cas de problème avec le patron, un «licenciement» équivaut à un retour au pays. A 9 heures, le marché est fait: il ne reste sur la place que des hommes, d'Afrique sub-saharienne ou Marocains. Depuis le début des années 2000, les contrats en origine augmentent exponentiellement, il y en a aujourd'hui plus de 35000.

Le soir, retour à Palos. Beaucoup de femmes reviennent des plantations à pied pour économiser un euro de bus. Pour les permanents syndicaux, il ne sera pas facile de fédérer ces ouvrières: la convention collective andalouse fixe à 39 euros le prix d'un jour de travail. Souvent, elles ne touchent que 35 ou 32 euros. Une jeune Roumaine, sur la place centrale, explique qu'elle «n'a pas le choix». Etant donné qu'elle doit trouver chaque jour du travail, il lui est difficile de réclamer son dû. Un jeune Africain se mêle à la conversation: «On s'en fiche, nous, des 39 euros. On veut juste du travail, même pour 20, même pour 10, on le prend.»

«CIABOLAS» La pinède, nouveau purgatoire des damnés de la fraise

«C'est dur. Nous sommes des vrais pauvres.» Ils ont conscience que la précarité de leur sort est difficile à croire. Ils sont cinq parmi des centaines ou, plus probablement, des milliers. Mustafa Gabbar, Mohamed Chadli, Mohamed Ibnghanem, Yahya Abdellahoui et Hassan Aynaoui sont Marocains. Assis sur des rondins dans la grandiose pinède en fleur qui borde la côte, à quelques kilomètres de la station balnéaire de Mazagon, ils partagent ce qu'il reste de la ration donnée par la Croix-Rouge: «Regarde ce qu'ils nous donnent, on crève, ici.» Ils ont fait des kilomètres à pied pour un peu de riz, quelques conserves et un jus de fruits. Leur habitat? Des huttes bricolées en bois et en bâches de serre, les *ciabolas*. Tous les cinquante à cent mètres, quelques huttes sont installées entre les pins. Leurs habitants se regroupent par nationalités. Mali, Guinée, Erythrée, Maroc: dans trois camps de fortune de la région, il n'y a que des Africains, et tous font le même récit. Titulaires de cartes de séjour en Espagne depuis deux, trois ou cinq ans, ils ont gagné le sud de l'Andalousie dans l'espoir de faire la saison de la fraise. Mais la crise, notamment dans le bâtiment, a poussé vers l'agriculture des catégories de travailleurs qui l'avaient quittée.

Misères en concurrence

Devenus une main-d'œuvre de second choix, les Africains régularisés, voire, pour certains, détenteurs d'un passeport espagnol, sont jetés sur les routes et, une fois piégés dans le cul-de-sac andalou, font 10 à 15 kilomètres chaque jour, le ventre vide, pour essayer de trouver quelques heures de travail. Depuis la fin de 2008, plus personne ne veut des Africains. Ils sont plusieurs dizai-



PRÉCARITÉ A 200 m d'une exploitation, près de 100 hommes africains vivent dans des cabanes de fortune.

nes, rien qu'à Palos de la Frontera, à arpenter la place centrale tous les matins en attendant que le camion d'un patron veuille bien les embarquer pour quelques heures de travail. Des centaines de femmes, roumaines ou polonaises, font la même chose, mais, dès 8 heures, elles ne sont plus qu'une demi-douzaine à prendre leur mal en patience. Tous les Africains rencontrés disent, eux, ne pas avoir travaillé du tout depuis plusieurs mois. Un jeune Erythréen, devant sa *ciabola*, explique: «Si on

me donne un permis de séjour après plusieurs années de travail et que, quand je l'obtiens, on donne le travail à des femmes qu'on va chercher en bus en Roumanie, qu'est-ce que je dois dire? En espagnol, je dirais qu'on m'a gagné.» Alors, ne faudrait-il pas rentrer? «Pourquoi veux-tu que je rentre? J'ai vendu ma maison, et là-bas c'est pire. De toute façon, je n'ai pas un euro. Comment pourrais-je faire le trajet dans l'autre sens...»

Luc-Olivier Erard

*Cachez ce pli que
je ne saurais voir...
Les stations vapeur
font aussi bien que
les fers classiques,
mais plus vite.*

CENTRALES VAPEUR



Repassez en accéléré!

Depuis quelques jours, l'insolente vous nargue du haut de son mètre cinquante. Encore dix centimètres, et elle vous défiera du regard. Qui donc? La pile de linge à repasser, évidemment!

Corvée ultime pour de nombreuses familles, le repassage fait partie des activités qu'il fait bon abrégier. Bonne nouvelle! C'est justement en matière de rapidité que la centrale,

vapeur dépasse le fer. Les neuf appareils jugés dans le cadre de ce test ICRT ont tous convaincu sur le plan de la vitesse de repassage.

De mal en plis

Le vite est-il l'ennemi du bien? Sur le plan de la qualité, les résultats égalent en effet ceux des fers à repasser classiques. Les centrales vapeur génèrent, comme leur nom l'indique, une


quantité importante de vapeur qui va humidifier le linge. Si ce dernier n'est pas séché après le repassage, des plis viendront inéluctablement se réinstaller (cf. Conso-malin). Rien de dramatique à signaler, mais, sur ce point-là, le modèle de Delonghi traîne loin en queue de peloton.

Victime d'une panne d'oreiller, vous devez repasser de toute urgence une chemise avant d'aller travailler.

CONSO — MALIN

- Vous êtes décidé à acheter une centrale vapeur? Ne jetez pas votre fer pour autant! Le temps de chauffage des centrales étant important, votre fer vous sera encore d'un grand secours pour le repassage ou le rafraîchissement d'urgence.
- Pour un repassage réussi, le mot d'ordre est «humidité» (les professionnels conseillent un taux d'humidité de 10% environ). Si vous en avez la possibilité, repassez votre linge juste avant qu'il ne soit totalement sec! Une fois repassés, les chemisiers doivent impérativement être séchés à l'aide du fer coupé de sa fonction vapeur. Sinon, gare au retour des plis!
- Vous êtes du genre distrait et maladroit? Pour minimiser les risques de brûlure, préférez un fer à semelle fine!
- Suivez scrupuleusement les consignes du fabricant pour éviter l'accumulation de calcaire. Attention! N'utilisez de l'eau déminéralisée que si le mode d'emploi le stipule. Une eau privée de ses minéraux devient plus acide et corrosive, risquant d'endommager certaines parties du système. A.O.



+ très bon ● bon ■ satisfaisant ▲ peu satisfaisant ▲ insuffisant ✕ non ✓ oui n.d. non disponible		 LAURASTAR EVOLUTION G4	 PHILIPS GC 7330	 TEFAL EASYCORD pressing
PRIX INDICATIF		498fr.	324fr.60	166 fr. 25
CARACTÉRISTIQUES	Matériau de la semelle	n.d.	métal revêtu	aluminium émaillé
	Volume du réservoir d'eau (l)	1,0	0,9	1,2
	Réservoir d'eau amovible	✓	✕	✕
	Indication du niveau d'eau	✕	✓	✕
	Réservoir remplissable en tout temps	✓	✓	✕
	Réglage du débit de vapeur	✕	✓	✕
	Longueur du câble électrique (cm)	299	210	186
	Longueur du cordon de vapeur (cm)	214	166	169
	Dimensions (l x h x p en cm)	44 x 24 x 27	38 x 24,5 x 27,5	35 x 23,5 x 29
	Temps de refroidissement à 35 °C (min)	102	55	49
	Temps pour atteindre la pression opérationnelle (min et s)	03:37	02:00	06:45
PERFORMANCE (55%)	Débit de vapeur dans l'air en g/min	+	●	■
	Qualité de repassage	●	●	●
	Temps de repassage	+	+	+
	Résistance de la semelle aux griffures	+	+	+
DURABILITÉ (20%)		●	●	●
FACILITÉ D'UTILISATION (20%)		■	●	■
MODE D'EMPLOI (5%)		+	▲	■
SÉCURITÉ (critère limitant)		●	●	●
APPRÉCIATION GLOBALE (EN %)		72	72	72

Eh bien, ne comptez pas sur la Tefal Easycord pressing ou sur la Philips GC 6430 pour vous sauver! Toutes deux ont besoin de plus de six minutes pour atteindre la pression opérationnelle. La Tefal Pro minute, en revanche, relève le défi avec moins de deux minutes de préparation.

Panne sèche

Si se retrouver à court d'eau en plein milieu d'une séance de repassage n'est pas un problème avec un fer classique, ça l'est pour deux modèles de centrale vapeur: Tefal Easycord

Pressing et Philips GC 6430. Pour ces modèles anciens, le remplissage ne peut hélas se faire qu'à froid. Les réservoirs des autres centrales vapeur ne sont pas sous pression et peuvent donc être remplis à tout moment.







Qu'est-ce qui distingue la centrale vapeur du fer à repasser classique? La quantité de vapeur dégagée! Le fer en rejette jusqu'à 40 grammes par minute, alors que le débit d'une centrale vapeur peut dépasser 100 grammes par minute. Or, notre test le montre, pour être efficace, une centrale ne doit pas nécessairement atteindre de

très hauts débits. Un utilisateur satisfait des performances de sa centrale vapeur doit juste veiller à une chose essentielle: éviter la formation de calcaire qui obstrue les trous du fer, et donc réduit sérieusement le débit de vapeur (cf. Conso-malin).

Bien que le meilleur soit le plus cher, il n'y a pas de lien flagrant entre prix et performance. A noter tout de même que les modèles les meilleurs du marché sont les plus pauvres en possibilités de réglages. Allez, trêve de lecture, au travail!

Anne Onidi



 TEFAL PRO MINUTE anti-calc	 SATRAP profislide station	 PHILIPS GC 6430	 TEFAL EXPRESS	 DELONGHI PRO 1100	 MIO STAR Vapo Continua III
429 fr.	349 fr.	210 fr. 60	328 fr.	369 fr.	-
aluminium émaillé	aluminium brossé	métal revêtu	aluminium émaillé	aluminium	aluminium
0,9	1,0	0,8	1,4	1,1	0,8
✓	✓	✗	✗	✓	✓
✓	✗	✗	✓	✗	✗
✓	✓	✗	✓	✓	✓
✓	✓	✗	✓	✓	✓
188	175	187	174	175	177
184	166	177	178	166	219
35 × 23 × 28,5	39,5 × 26,5 × 31	35,5 × 20 × 29	40 × 23 × 26	43 × 22,5 × 32	33,5 × 28 × 30
56	74	50	49	79	78
01:50	02:34	06:12	02:29	02:56	03:25
+	▲	●	●	■	■
■	●	■	●	■	■
+	+	+	●	+	●
+	+	+	+	●	+
■	●	●	■	■	■
●	■	■	●	●	■
■	■	▲	■	■	+
●	●	●	●	●	●
72	69	68	68	66	65

Protocole de test

La performance des appareils repose sur deux critères essentiels: la rapidité et la qualité du repassage. Pour les évaluer, trois consommateurs ont repassé chacun quatre types de vêtements différents. Avec les trois premiers, ils cessaient de repasser lorsque le résultat leur convenait, et le temps de repassage était pris en compte. Avec le der-

nier vêtement, un T-shirt en coton, l'objectif était d'obtenir le résultat le plus parfait possible. Là, le temps de repassage n'était pas prépondérant, seul comptait l'aspect du vêtement.

Quelles sont l'endurance et l'espérance de vie des centrales vapeur testées? C'est ce qu'a déterminé le test de durabilité. Les appareils,

reliés à une machine simulant le mouvement de va-et-vient du repassage, ont fonctionné durant 250 heures d'affilée!

Pour juger la facilité d'utilisation, trois consommateurs ont examiné l'ergonomie, la visibilité des témoins lumineux, la facilité d'entretien et les risques de brûlure des appareils.

A.O.



Swissness Protection de la croix et de la désignation suisses

La FRC et ses homologues Acsi et SKS ont été entendues: les produits alimentaires devront contenir au moins 80% de matières premières indigènes s'ils veulent se parer de la croix suisse. Les consommateurs ne seront pas trompés par des allégations abusives. En effet, le projet initial prévoyait que les biens industriels et les denrées alimentaires dont 60% des coûts de production étaient réalisés dans notre pays puissent se définir comme suisses. Du fromage à base de lait français mais fabriqué en Suisse aurait été considéré

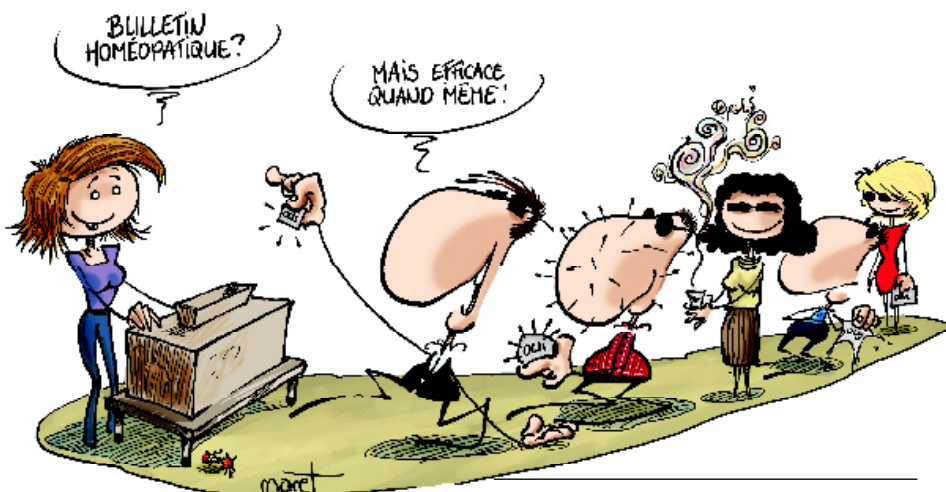
comme helvétique. Le Conseil fédéral a modifié le projet selon les propositions des associations de consommateurs: la nouvelle loi va garantir que 80% au moins du poids des matières premières des produits alimentaires qui font mention de la désignation «suisse» ou qui arborent la croix proviennent bien de notre pays. Des exceptions sont prévues pour les ingrédients qui n'existent pas en Suisse, comme le cacao, ou qui ne seraient pas disponibles en quantité suffisante en raison d'une mauvaise récolte. **A. C.**

Votations du 17 mai Pour un «Oui aux médecines complémentaires»

Le retour dans le catalogue de prestations de l'assurance maladie de base de cinq méthodes de médecines complémentaires, soit la médecine anthroposophique, la médecine chinoise, l'homéopathie, la neuropathie et la phytothérapie, sera soumis au vote du peuple le 17 mai. Les médecines complémentaires recouvrent un grand nombre de méthodes de diagnostic, de traitement et de prévention qui sont proposées parallèlement à la médecine scientifique ou comme thérapies de substitution. Actuellement, environ 20000 thérapeutes non médecins et quelque 3000 médecins utilisent en Suisse des techniques de médecines complémentaires. Au moins un tiers de la population a recours à ce type de méthodes. Hormis quelques méthodes, comme l'acupuncture médicale

et certains médicaments, les prestations des médecines complémentaires ne sont pas prises en charge par l'assurance de base et doivent par conséquent être payées par les patients ou être couvertes par une assurance complémentaire. Le Parlement et le Conseil fédéral recommandent

d'accepter l'article constitutionnel à ce sujet. La FRC, qui avait dénoncé l'introduction d'une médecine à deux vitesses quand ces prestations ont été supprimées du catalogue de l'assurance maladie de base, prône le oui pour cette votation. **F. B.**



Passeport biométrique Sur quoi le peuple va-t-il voter?

Le peuple se prononcera aussi le 17 mai prochain sur l'introduction d'un nouveau passeport biométrique (ou électronique). Depuis août 2006, les Etats signataires de l'accord de Schengen, dont la Suisse, ont l'obligation d'émettre uniquement des passeports électroniques. Pour aller aux Etats-Unis sans visa, les Suisses doivent également avoir un passeport biométrique. L'arrêté fédéral soumis au vote donne la possibilité d'enregistrer les données personnelles individuelles (nom, prénom, etc.)

ainsi que la photo et deux empreintes digitales (dès 12 ans) sur une puce électronique dans le passeport suisse. Ce qui change par rapport à la situation actuelle, c'est que les citoyens suisses n'auront plus la possibilité de choisir entre le passeport classique et le passeport biométrique. Le comité référendaire argue de risques de sécurité et critique également le fait que le Conseil fédéral considère que, sans l'introduction du passeport biométrique, la Suisse sera exclue de l'espace Schengen. **F. B.**



MIGROS Les prix doivent pouvoir être comparés!

La FRC et le SKS ont obtenu d'être associés à l'élaboration d'un nouveau système d'indication des prix et présenteront les mesures suivantes à Migros:

- Quel que soit le système choisi, l'affichage des prix doit être facilement accessible et lisible par tous.
- Les magasins Migros doivent tous être équipés de suffisamment de lecteurs de code-barres, disséminés dans la surface de vente et permettant aux consommateurs d'imprimer le prix du produit concerné sur une étiquette autocollante.
- La FRC et le SKS demandent la garantie ferme à Migros que les économies réalisées grâce au nouveau système d'affichage profitent directement et intégralement aux consommateurs suisses au travers de baisses de prix.
- Afin de permettre la comparaison des prix entre les différents distributeurs, Migros et les autres grandes surfaces doivent fournir et actualiser la liste des prix de leurs articles à un site Internet unique, géré de manière indépendante par les organisations de consommateurs.
- La FRC et le SKS n'excluent pas de demander en parallèle la modification de l'ordonnance sur l'indication des prix, pour que tous les distributeurs soient contraints d'afficher les prix sur les produits.

Mathieu Fleury

TRANSPORTS PUBLICS Signons l'initiative de l'ATE!



Pour répondre à la surcharge chronique du réseau de transports publics due à l'augmentation de son utilisation, l'ATE et 25 partenaires ont lancé une initiative «Pour les transports publics».

Il est en effet indispensable d'améliorer les infrastructures et l'offre, mais les fonds pour financer des projets manquent. Cette initiative propose de modifier la redistribution de la taxe sur les hydrocarbures en investissant désormais une moitié pour les chemins de fer et l'autre pour les routes (aujourd'hui 25%/75%), ce qui apporterait une contribution substantielle de 800 millions de francs par an, sans nouvel impôt ou autre taxe. Plus d'info sur www.ate.ch/initiative Florence Bettschart

LE MOT DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Trouver à qui parler

Trouver quelqu'un à qui parler – ou plutôt avec qui parler – c'est la condition première de toute recherche de solution. Mettre la main sur un interlocuteur valable, qui ait à la fois la capacité et la volonté de trouver des solutions, c'était l'enjeu majeur de l'affaire Lehman Brothers.

Banque la plus concernée par le problème, le Credit Suisse a longtemps privilégié la politique de la chaise vide, en refusant durant de longs mois le dialogue que nous proposons. Nous ne nous sommes pas laissé décourager par la surenchère de menaces, ni laissé entraîner dans la voie judiciaire.

Avec obstination, nous avons cherché le «banquier de demain», capable de sortir d'une logique dépassée et d'entrer dans une approche plus respectueuse du client, aussi petit soit-il. Nous sommes aujourd'hui heureux de l'avoir trouvé et fiers d'avoir une solution à proposer à la majorité de ceux qui nous ont fait confiance.

Par son action novatrice, la FRC a montré qu'elle était un contre-pouvoir crédible, capable de se mobiliser contre les abus et de se dresser face à toute entreprise ou institution qui voudrait tenir les consommateurs pour quantité négligeable.

Aujourd'hui, tout chef d'entreprise qui pense optimiser son profit sur le dos des consommateurs doit savoir que son attitude ne restera pas sans conséquence et que avec la FRC, il va trouver à qui parler.

Comme organisation de consommateurs, il est de notre devoir de ne laisser aucune impunité s'installer. Notre main est tendue, et tous ceux qui cherchent le dialogue peuvent la saisir. Mais nous pouvons aussi fermer le poing si les revendications légitimes de nos membres ne sont pas entendues.

Pour émerger de la crise actuelle, il nous faudra encore beaucoup d'hommes et de femmes capables de sortir des sentiers battus et d'abandonner les schémas de pensée éculés. Nous les trouverons. Et ils et elles trouveront à qui parler.

Mathieu Fleury



**Une question?
Un doute?**

Valérie Muster, responsable de la Permanence FRC Conseil, et son équipe de spécialistes se tiennent à votre disposition.

Vous êtes membre FRC: 0848 575 105 (tarif normal) Vous n'êtes pas adhérent: 0900 575 105 (2 fr. 85/min)



**Revue Sun Store
Plus besoin
d'indiquer sa
«Préférence»**

Comme notre membre Michel Martin et les époux Garin (*FRC Magazine*, No 14, p. 36), vous avez été nombreux à vous plaindre de ce que le magazine de Sun Store est inséré dans votre boîte aux lettres malgré la présence de l'autocollant «pas de publicité, merci». Il y a lieu de distinguer la publicité des magazines ayant un contenu rédactionnel d'au moins 20%. Seuls les premiers sont visés par l'autocollant «pas de publicité», les seconds y échappant. Il faut, hélas, pour s'en débarrasser, accoler un autocollant refusant expressément le journal en question.

Cela ne devrait plus être le cas pour le gratuit de Sun Store, puisque M. Séverin, directeur général, déclare que «dès le mois d'avril, la distribution de *Préférence* ne se fera plus systématiquement dans toutes les boîtes aux lettres. Nous avons toujours été à l'écoute de notre clientèle, notre volonté étant de la satisfaire, de la conseiller au mieux.» Il ne nous reste plus qu'à nous réjouir de cette orientation, tout en espérant qu'elle soit suivie par d'autres gratuits et surtout qu'elle soit respectée par les distributeurs.

Valérie Muster

TAXES PHARMACIE Prix du

«Je tiens à vous faire part de mon indignation. Cela fait des années que M. Couchepin et les assureurs nous exhortent à acheter des génériques plutôt que des médicaments originaux. Mon médecin m'avait prescrit du Stilnox, et j'ai demandé spontanément au pharmacien son générique, à savoir le Zolpidem. Jugez de ma surprise en consultant le ticket de caisse. Les taxes (10 fr. 70) font 120% de plus que le prix du médicament prescrit. N'est-ce pas scandaleux? La vendeuse ne m'a posé aucune question sur mon état de santé, ni demandé si je prenais d'autres médicaments, seulement mon prénom et mon code postal.»

Jutta Muller



Les taxes (validation médicaments 4 fr. 30; validation

traitement 3 fr. 25; substitution générique 3 fr. 15) prélevées par votre pharmacien sont toutes conformes à la rémunération basée sur les prestations (RBP) dont la base légale est la loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMal). Ainsi les prestations intellectuelles des pharmaciens sont rémunérées, indépendamment du prix du médicament, sous forme de dix forfaits (un point tarifaire = 1 fr. 08). Les forfaits peuvent être facturés indépendamment du mode de facturation (tiers payant ou tiers garant), et il n'est pas possible pour le consommateur de renoncer à la prestation de conseils du pharmacien pour faire l'économie du forfait.

V. M.



Démarchage, y en a toujours

– Bonjour, je suis X, de l'entreprise Y. C'est moi qui m'occupe de votre dossier, je vous appelle pour vous informer que vos communications sur le réseau fixe seront gratuites dès la semaine prochaine. J'ai votre dossier dans les mains, et c'est pour vous...

– ... Mais je n'ai rien à faire avec votre entreprise.

– Nous avons la charge des téléphones pour différents secteurs de la ville de Genève, dont la rue Z où vous habitez. C'est donc pour vous informer que, à partir de la semaine prochaine, vous pourrez téléphoner gratuitement. Je vous indique les heures? (Je ne dis rien.) Vous m'écoutez? (Comme si elle était en quête d'un oui.)

– Allez-y, allez-y.

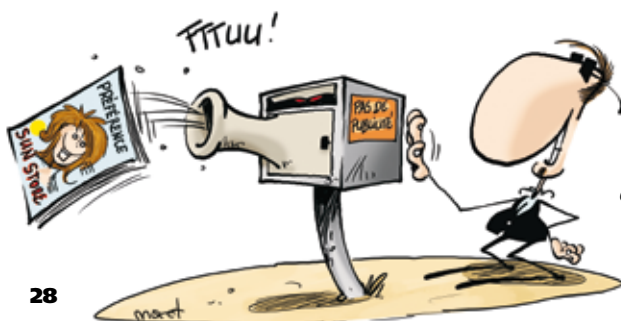
– Donc, à partir de la semaine prochaine, vous pourrez téléphoner gratuitement sur le réseau fixe de telle heure à telle heure.

– Désolé, mais je ne change pas d'opérateur, je ne veux rien avoir à faire avec votre entreprise.

– C'est bon, je note ça dans votre dossier. Au revoir.

Ce dialogue rapporté par l'un de nos membres met bien en évidence le discours rodé du vendeur. On y dénombre plusieurs techniques de manipulation, répertoriées dans le «Petit traité de contre-manipulation» (cf. *FRC Magazine* No 17).

La première stratégie observée est celle dite «de la familiarité». En utilisant son prénom pour se présenter, le vendeur veut créer un cli-



médicaments majoré de 120%



vous marre! Ne vous laissez plus avoir

mat de confiance en entrant dans la sphère réservée normalement aux amis, aux proches ou aux collègues de travail. Même démarche lorsque, le vendeur indique «c'est pour vous» et offre la gratuité des communications. Cette dernière technique du donnant-donnant doit amener l'acheteur potentiel à se sentir redevable vis-à-vis du démarcheur.

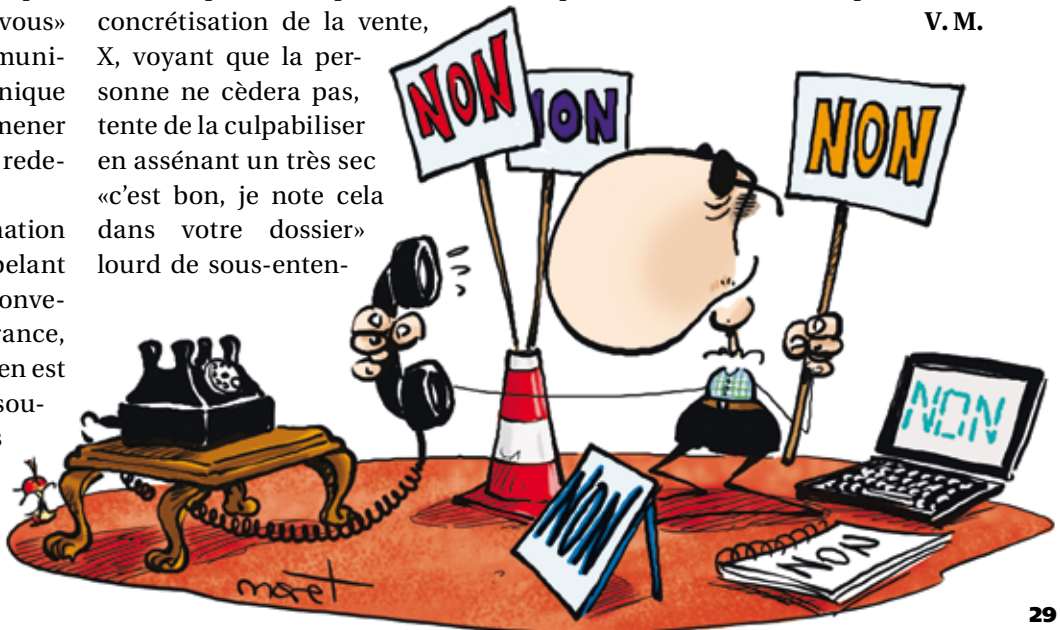
En formulant une affirmation plutôt qu'une demande, l'appelant fixe les règles selon sa propre convenance. Le ton est plein d'assurance, même si la véracité des propos en est altérée. Cette technique est souvent employée par les sociétés mandatées par des opérateurs pour amener des clients à changer de fournisseur tout

en leur laissant croire le contraire.

Après avoir utilisé la technique de l'engagement, qui vise à obtenir une série de «petits oui» pour favoriser la concrétisation de la vente, X, voyant que la personne ne cédera pas, tente de la culpabiliser en assénant un très sec «c'est bon, je note cela dans votre dossier» lourd de sous-enten-

due. Notre membre a eu de la chance, car, très souvent, cela finit par des insultes ou des menaces voilées de la part du vendeur mauvais perdant.

V. M.





ACHATS EN LIGNE

Le conseil du pro

Je conseille aux personnes voulant faire des achats sur Internet de se procurer une carte de crédit supplémentaire, pour usage uniquement sur Internet, avec une limite basse. Attention aux cartes gratuites qui offrent parfois de mauvais taux de change. Le service Paypal est aussi une manière intéressante de protéger ses données personnelles.

Carol Chisholm,
conseillère en informatique

DÉMARCHAGE

A malin, malin et demi

J'ai une solution encore plus facile et plus efficace que celles proposées par votre article! («Démarchage téléphonique: comment y mettre fin», «FRC Magazine» No 17). Dès que j'entends le démarcheur au bout de la ligne, je l'interrompt en disant: «Attendez un instant, s'il vous plaît.» Puis je pose le téléphone sur la table, sans raccrocher, et je reprends mes activités interrompues par le coup de fil. Quand je reviens cinq minutes plus tard, ô miracle! le démarcheur n'est plus en ligne.

John-Paul Vader

CABLECOM

Le pied dans la porte

Dans «20 minutes» du 27 mars 2009, j'ai lu que vous recevez beaucoup de plaintes liées au démarchage agressif de Cablecom. Je le confirme et j'ai également dû faire face à ces méthodes de voyous. Il y a six semaines environ, un démarcheur de Cablecom (il avait une carte de légitimation) est venu sonner à ma porte en me disant qu'il devait absolument entrer dans mon appartement pour vérifier certaines choses. Il avait un bloc-notes dans les mains et commençait de faire mine de noter quelque chose. J'ai refusé de le laisser entrer en lui disant que sa société devait prévenir de son passage en prenant rendez-vous. Je l'ai congédié, mais, au moment de fermer la porte, il a mis son pied dans l'embrasure pour que je ne puisse pas la refermer. Je lui ai alors

conseillé d'enlever son pied immédiatement, ce qu'il a fait de très mauvaise humeur. Il est ensuite parti, mais quelques minutes après je l'ai surpris en train de faire le tour de la maison pour contrôler s'il n'y avait pas une autre entrée (il y a trois appartements privés dans l'immeuble). C'est quand j'ai menacé d'appeler la police qu'il est parti... démarcher dans l'immeuble voisin. J'ai essayé d'appeler Cablecom le lundi suivant, qui m'a confirmé que du démarchage avait bien eu lieu dans mon quartier, à Fribourg, le jour de cet incident, mais quand j'ai voulu parler à un responsable: silence complet. Merci de tout ce que vous faites et de votre travail de qualité.

Hervé Bourrier

ANNUAIRE DE TÉLÉPHONE

Comment se passer de papier

Je viens de recevoir les annuaires 2009 Lausanne et Vaud. Utilisant Internet, je me suis dit que cela faisait double emploi. Histoire d'économiser quelques sapins, j'ai contacté Directories de Swisscom, qui m'a confirmé que l'on pouvait tout à fait annuler la livraison automatique des annuaires. Fidèle, abonné, je ne me souvient pas avoir lu ce petit truc dans votre revue, au demeurant très bien faite. Comme je pense qu'il existe beaucoup de distractions dans mon genre, il serait bon de signaler ce double usage, papier plus Internet, afin de sensibiliser les consommateurs à cette économie de forêts simple à réaliser.

Claude Michel

MIGROS La FRC doit intervenir

Dans l'intérêt général des consommateurs, je demande que la FRC intervienne énergiquement vis-à-vis de Migros contre la suppression des prix figurant sur ses produits annoncée ces derniers jours. Je ne comprends pas une telle décision, alors que le Conseil fédéral exigeait l'affichage des prix sur tous les articles alimentaires notamment. Si cette décision aboutit, tous les magasins feront de même. Une belle

arnaque pour le consommateur, car il n'aura plus un contrôle précis des prix payés pour les produits qu'il achète. Un grand merci pour votre intervention. J'espère que vous obtiendrez le succès escompté.

Michel Rossier

CAISSE MALADIE Gestion pointilleuse ou tracasserie inutile?

Comment interpréter la politique de gestion d'une caisse maladie (Groupe Mutuel en l'occurrence) qui, après le décès d'un assuré, envoie deux factures de 5 centimes chacune, accompagnées de bulletins de versement, et, quelques jours plus tard, fait parvenir une nouvelle facture de 20 centimes, également avec bulletin...

Le tout fut suivi, après plusieurs jours, d'une lettre annonçant que l'assureur annule les deux premières factures! Sur le plan de l'économie, il y aurait des progrès à faire!

M. Magnin

Contrairement à ce qu'indiquait notre tableau comparatif des assurances auto écologiques (FRC Magazine No 16, mars 2009, p. 13), la prime du TCS pour nos deux véhicules verts, d'un montant de 364 fr.40, est bien 13% inférieure à la prime pour le véhicule «classique» de notre exemple.

Courrier des lecteurs

Un article vous a plu ou irrité? Une pratique commerciale vous a déplu et vous voulez en avvertir les lecteurs? Vous avez connaissance d'un fait pouvant intéresser la rédaction? N'hésitez pas à nous écrire! Faites-nous parvenir un courrier à
FRC - Case postale 6151
1002 Lausanne
ou un e-mail à info@frc.ch

MANIFESTATIONS DU MOIS (Tous les détails sur www.frc.ch)

VAUD Stand FRC aux rencontres de l'économie sociale et solidaire, Centre Verte-Rive, Général-Guisan 117, 1009 Pully, ve 8 et sa 9 mai (www.apres-vaud.ch). **Difficultés à joindre les deux bouts à la fin du mois?** Bénéficiez d'un conseil en budget pour 10 fr. grâce au soutien du canton de Vaud. Contact: Mme D. Erne, coordinatrice pour les conseils en budget, e-mail: budget-vaud@frc.ch. **Si vous souhaitez recevoir le bulletin électronique de la section**, envoyez-nous vos coordonnées par courriel à vaud@frc.ch.



GENÈVE Assemblée générale de la section, mardi 12 mai, à 18h, place de la Synagogue 2. Suivie, à 19h30, d'une **conférence sur le don d'organes**, en présence d'une personne sauvée par une transplantation et d'un spécialiste des HUG. Venez rencontrer Mathieu Fleury, secrétaire général, et Monika Dusong, présidente de la FRC, autour du verre de l'amitié. **La section recherche un-e bénévole** ayant des connaissances dans le domaine des transports publics ou intéressée par ces questions. **Pour info:** Renée Roulet, 022 349 71 42.



JURA Bien manger à petit prix, ça s'apprend, jeudi 7 mai 19h30, Centre Rencontres, route de Soultce, Courfaivre. **Pour s'inscrire au cours:** 032 422 20 20 (répondeur) ou delemont@frc.ch. **LA FRC FÊTE SES 50 ANS** du 23 mai au 27 septembre. Dans le cadre du jubilé de la FRC, la section jurassienne tiendra un stand dans le cadre des manifestations suivantes: **Danse sur la Doux**, Delémont, vendredi 23 (dès 13h), et samedi 24 mai **Marché de Porrentruy**, samedi 13 juin **Marché-Concours de Saignelégier**, samedi 8 et dimanche 9 août **Concours Suisse des Produits du Terroir**, Courtemelon, samedi 26 et dimanche 27 septembre.



NEUCHÂTEL Assemblée générale de la section, jeudi 28 mai, à 19h à l'hôtel des associations, rue Louis-Favre 1, à Neuchâtel; à 20h30, **conférence «Dieu dans la pub»**, ouverte à tous. **Foire de Couvet**, présence de la FRC, vendredi 29 mai.



FRIBOURG Le cours bien manger à petit prix, ça s'apprend le jeudi 14 mai, 19h30, au Restaurant de l'Aigle-Noir, rue des Alpes 10, Fribourg.

ADRESSES DES SECTIONS CANTONALES

FRIBOURG

Rue de l'Hôpital 2,
CP 553, 1701 Fribourg

Ouvert: ma et ve de 9h à 11h

Tél. 026 322 28 07

fribourg@frc.ch

Consultation budget sur rendez-vous

Tél. 026 322 28 40

Présidente: Dana Raemy

NEUCHÂTEL

Rue Louis-Favre 1,
2000 Neuchâtel

Ouvert: ma de 14h à 17h

Tél. 032 724 40 55

Fax 032 724 28 80

neuchatel@frc.ch

Présidente: Nicole Humbert-Droz

nicole.humbert-droz@net2000.ch

GENÈVE

Pl. de la Synagogue 2,
CP 5451, 1211 Genève 11

Ouvert: ma et je de 9h à 12h

Tél./fax 022 781 25 79

Présidente: Renée Roulet

VAUD

Cf. Permanence ci-dessous.

Président: Theo Bondolfi, vaud@frc.ch

VALAIS

R. des Châteaux 2,
CP 2195, 1950 Sion 2

Ouvert: ma de 9h à 11h

et je de 14h à 17h

Tél./fax 027 323 21 25, sion@frc.ch

Présidente: Françoise Hochreutiner

f.hochreutiner@frc.ch

JURA BERNOIS

Ouvert le jeudi de

16h à 18h30. Quai du Haut 12,

CP 386, 2502 Bienne.

Tél./fax 032 322 28 23

frc-bienne@bluewin.ch.

Présidente: Violaine Kohler

Violaine.Kohler@bluewin.ch

JURA

R. des Granges 12, 2800 Delémont

Ouvert: ma de 14h à 17h

Tél./fax 032 422 20 20

delemont@frc.ch

Présidente: Josiane Daepf

j.daepf@frc.ch

Permanence Conseil

Les membres voudront bien indiquer leur numéro d'adhérent au début de chaque appel. Les témoignages doivent nous parvenir par courrier postal.

Rue de Genève 7, 1002 Lausanne

Tél. 0900 575 105 (2 fr. 85/min) pour les non-membres.

Tél. 0848 575 105 (tarif normal) pour les membres.

Fax 021 331 00 93

Ouvert les matins de 9h à 13h, sauf je de 13h à 17h.

JUBILÉ Du crédit pour parler argent



Tenter de récupérer les fonds évaporés dans le bouillon des Frères Lehman? L'entreprise, jugée folle il y a six mois, a abouti. Or, si la fédération a davantage l'habitude de mettre les petits prix sous la loupe plutôt que les gros bonnets au rancart, son intérêt pour les questions d'argent ne date pas d'hier. Des fiches économiques didactiques sont présentes dès les débuts de *J'achète mieux*, et les conseils en budget sont une des spécialités maison. Les préoccupations proprement financières sont plus tardives, à l'image du développement du secteur: l'une des premières mise en garde contre le petit crédit, dans le numéro 149, est reléguée en fin de magazine. En ce mois de février 1987, on lui préfère un dossier sur les maisons de retraite, en raison «de la multiplication des octogénaires». Trois autres problèmes de société sont relevés: le désintérêt des jeunes pour la lecture, la radioactivité et... le satané jean, dont les rivets endommagent les fers à repasser!

L.-O.E



EN AVANCE DEPUIS CINQUANTE ANS

Samedi 6 juin, la conseillère fédérale Doris Leuthard est l'invitée de la FRC.

ASSEMBLÉE DES DÉLÉGUÉS Doris Leuthard en visite à la FRC

On ne la reconnaît plus! La Commission romande des consommatrices, née il y a cinquante ans, a grandi, mué, mûri: désormais, la Fédération romande des consommateurs tient tête aux grandes banques et se bat sur bien des fronts, de l'alimentation des enfants à la téléphonie mobile, en passant par l'énergie et l'agriculture.

Progrès

La FRC fête un demi-siècle d'action, plus personne n'a bonne conscience en jetant l'alu à la poubelle, et le prix au kilo est mentionné sur toutes les boîtes de petits pois. Forte de son expérience au service des consommateurs, l'association, son secrétariat central, son magazine, ses bénévoles et ses militants s'aventurent sur les terrains où se jouent les enjeux de demain: environnement, santé,

commerce en ligne, nouvelles technologies, finance. C'est le moment de fêter ce demi-siècle actif!

Assemblée des délégués, samedi 6 juin au CPO-Croix d'Ouchy, à Lausanne, en présence de Mme la conseillère fédérale Doris Leuthard, cheffe du Département fédéral de l'économie.

L'assemblée sera suivie d'un apéritif, puis, en début de soirée, du spectacle du comédien Marc Donet-Monet.

Invitations

L'assemblée est destinée aux délégués de chaque section et à leurs invités. Si vous souhaitez en être, adressez-vous au plus vite à votre section locale! (L'assemblée, le repas et le spectacle sont bien sûr gratuits, mais le nombre de places est limité.)

Couverture: Photo Luc-Olivier Erard + DR