

Accepter

Personnaliser les cookies

ma **RTS**

≡ MENU



[Retour à l'accueil](#)

Contenu de l'émission

- **Chocolats show!**
- **L'univers du chocolat chaud**
- **Test: dégustation des chocolats chauds**
- **Test: dégustation des chocolats chauds à l'emporter**
- **Un versement qui n'arrive pas, que fait La Poste?**
- **Emmanuelle va-t-elle enfin pouvoir faire son cadeau? En duplex de Berne, entretien avec Alex Josty, porte-parole La Poste Suisse, PostFinance.**





Partagez cette page

— Chocolats show!

L'émission du 24 janvier 2012

Lorsque les frimas de l'hiver nous glacent, quoi de plus délicieux qu'une bonne tasse de chocolat chaud? Breuvage des Dieux pour les Anciens, boisson enfantine par excellence, le chocolat chaud a aussi ses lettres de noblesse, comme en témoigne la vogue des "bars à chocolat" et des cacaos grands crus, dégustés comme des grands vins. Des chocolats chauds maison aux poudres chocolatées en passant par les boissons chocolatées à l'emporter, que contiennent exactement les poudres vendues dans le commerce? Comment sont-elles fabriquées? Comment les petits artisans chocolatiers s'y prennent-ils pour réaliser leur breuvage? Reportages, analyses et dégustation!

L'univers du chocolat chaud

"Je ne pouvais ôter ma bouche des bords délicieux de sa tasse. Un chocolat à s'en faire mourir, moelleux, velouté, parfumé, grisant..." Sans aller jusqu'au lyrisme d'un Guy de Maupassant, qui peut résister aux délices du chocolat chaud? La douceur hivernale, la chaleur du foyer familial, les saveurs de l'enfance...Les publicitaires ont compris ça depuis longtemps!

Evidemment, la réalité est un peu plus prosaïque. Neuenegg, près de Berne, voici l'usine Wander, l'une des plus modernes d'Europe. C'est ici qu'on produit l'Ovomaltine et le Caotina....Caotina, c'est 3000 tonnes par an. Sa recette est confidentielle, les ingrédients top secrets. Tout ce qu'on peut savoir, c'est qu'il contient plusieurs sortes de poudres de cacao, un peu de chocolat, des arômes, des vitamines, une pincée de sel et, bien sûr, pas mal de sucre...



Xavier Ducouso, responsable fabrication Wander AG: "On mélange les matières premières qui sont ensuite agglomérées, c'est-à-dire mélangées avec de la vapeur pour former de petites boules. Cela permet une solubilisation plus facile du produit dans du lait chaud ou froid."
Peu d'ouvriers, beaucoup d'ordinateurs, l'usine peut tourner 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 en cas de besoin: "En Suisse, les coûts de production sont élevés. Il faut donc automatiser les lignes de production pour rester le plus rentable possible."



Changement de décor. Nous sommes au cœur de Saint-Germain-des-Prés, Le lieu s'appelle "Un dimanche à Paris", c'est le nouveau temple parisien du chocolat. On le décline ici sous toutes ses formes: il y a un bar à chocolat, une boutique, une pâtisserie, des cours de cuisine et même un restaurant gastronomique tendance chocolat. A la carte: œufs pochés avec une vinaigrette de cacao, ou escargots à la sauce chocolat du Brésil. Et à l'étage, un lounge avec son bar à cocktails cacaotés.

Voici le patron. Pierre Cluizel a ouvert "Un dimanche à Paris" en 2011: 800 mètres carrés pour séduire les mordus de chocolat, c'est ce qu'on appelle, en bon français, un "concept store".



Pierre Cluizel: "C'est le premier concept store dédié au chocolat qui existe au monde. C'est quelque chose qui, à ma connaissance, n'existe pas autour du champagne, du thé ou du café." Et de poursuivre: "Je suis né dans le chocolat. Mon père était chocolatier. Mon grand-père était cuisinier, pâtissier puis chocolatier. Donc le chocolat, je le connais depuis toujours et c'est devenu une passion!"

Dans la boutique, il existe notamment une collection d'une vingtaine de bonbons au chocolats. Des chocolats vendus quand même autour de 15 francs pour 100 grammes. "On est dans le super premium, reconnaît Pierre Cluizel. C'est ce qui se fait aujourd'hui dans le plus haut de gamme sur le marché." Du romarin, du piment ou du fenouil enrobés de chocolat...le chic du choc!



Enfin, l'incontournable chocolat chaud maison, à 10 francs suisses la portion, mais dont le service est tout un cérémonial: "C'est toute l'histoire du chocolat chaud que l'on restitue. Nous avons fait faire une chocolatière s'inspirant d'un modèle du second Empire, mais traitée d'une manière contemporaine. L'ustensile en bois est un mousoir qui permet de donner plus de texture au chocolat. C'est comme ça qu'on sert un vrai chocolat chaud fabriqué, non pas avec du cacao en poudre, mais avec du chocolat."

Et certains ont poussé la sophistication encore plus loin. Le chocolatier parisien Jean-Paul Hévin tente les associations les plus improbables avec des chocolats chauds à la tomate-basilic, à la banane piment, à la crème d'huître ou même au caviar... Santé ou bon appétit, on ne sait plus très bien!

Franck Bouroullec est un artiste. Lui ne boit pas le chocolat chaud, il peint avec un bâtonnet en bois, avec une boule de chocolat au bout.

On appelle ce bâtonnet "la Cuillère suisse". Et c'est Barbara Delsaux, une jeune femme d'origine belge qui l'a inventée et lancée en 2010: "C'est une boule de chocolat que l'on plonge dans du lait très chaud. Et lorsque l'on trouve que c'est suffisamment chocolaté, on peut retirer le bâtonnet et déguster le chocolat fondu. C'est vraiment un des grands plaisirs de ce produit!"



Au début, on ne la servait que dans quelques bars de Palaces. On la trouve aujourd'hui en épicerie et dans des tea-rooms à 5 francs la portion. Et ça marche! "On a commencé sur des productions de 2-3000 bâtonnets par mois; on en est aujourd'hui à 80 000. On en vend aux Etats-Unis, au Japon, un peu partout en Europe, et on débute au Moyen-Orient."

Sacré chocolat chaud...en boule, en poudre ou en copeaux, il n'a pas fini de nous étonner! Car comme le dit l'adage: "Neuf personnes sur dix aiment le chocolat...et la dixième ment!"

"Quiconque a bu une tasse de chocolat résiste à une journée de voyage", écrivait Goethe! De cette boisson à succès, il n'y a pas que l'industrie qui s'en soit emparée. Des chocolatiers de renom s'y sont mis: chocolat chaud maison, à l'ancienne, bar à chocolat chaud... Les lieux où en déguster sont nombreux, la créativité a balayé le désuet ! Alors quand la température baisse, avec quel chocolat chaud se réchauffer, celui qui vous ferait vous relever la nuit? Nous avons confié à cinq dégustateurs, dont plusieurs sont des artistes du chocolat, le soin de juger 11 chocolats chauds: version poudre industrielle et version chocolatier, faite à partir du chocolat même, donc le goût de cacao est plus prononcé.

Test: dégustation des chocolats chauds



C'est une maison verte, adossée à la colline, et c'est là que vit notre première dégustatrice. La genevoise Lise Luka adore le chocolat sous toutes les formes. Elle va jusqu'à collectionner des emballages des grands chocolatiers. Des plus pralinés les plus subtils au chocolat sous forme de boisson, une passion cacaotée qui remonte à loin: "Un chocolat chaud, pour moi, c'est l'enfance. C'est des saveurs, des odeurs, des situations familiales... Plutôt l'hiver, le matin, le quatre heures, avec ce sentiment de chaleur et de plaisir d'être ensemble." Un plaisir que Lise a su transformer en profession. L'an passé, elle a créé, à Genève, le Salon des chocolatiers. Une grande première: il n'y avait, en Suisse, aucun salon de ce type. Un comble au pays du chocolat!



Notre deuxième dégustateur est Neuchâtelois. Nous sommes dans la plus ancienne confiserie de Suisse. Fondée il y a 187 ans par Philippe Suchard , un des pionniers helvétiques du chocolat. Aujourd'hui, la marque Suchard est passée en mains américaines, et il ne reste qu'un arbre généalogique pour témoigner de la grandeur passée. Cédric Chammartin, avec son associé Joël Cuche, est le maître des lieux. Sa grande spécialité, ce sont les truffes, mais attention, dans le strict respect de la tradition: "C'est des truffes artisanales, roulées à l'ancienne à la main. Cela ne se fait presque plus. C'est beaucoup de travail, mais c'est ce que les gens apprécient. Sur l'année, c'est plusieurs centaines de milliers roulées en partie à la main. Et ça fait plus de vingt ans que je fais ça; la truffe n'a plus de secret pour moi!" L'autre produit phare, c'est le chocolat chaud. Un savant mélange de poudres de cacao et de chocolats, du lait, un tour de main jalousement gardé, et un franc succès auprès de la clientèle du tea-room.



Pour rencontrer le dégustateur suivant, il faut prendre de l'altitude, et grimper jusqu'à Crans-Montana. Au départ, rien ne prédestinait le Français David Pasquiet au monde du chocolat. Il est cuisinier de formation, et lorsqu'il a repris ce commerce, en 2005, ce n'était pas une chocolaterie, mais une nougaterie: "Le nougat m'a assez vite lassé: c'est toujours coupé des cubes. On s'est mis gentiment au chocolat et ce sont nos clients qui nous ont poussés à augmenter notre gamme."

Et depuis qu'il travaille le chocolat, le moins qu'on puisse dire, c'est que David Pasquiet s'éclate. Il crée en créant de véritables sculptures chocolatées, à la fois drôles et poétiques: "Nos clients nous disent qu'ils n'oseront jamais les manger, qu'elles sont trop belles. Je ne me donne pas de limite dans la création; je me fais plaisir!"



Retour en plaine, direction Vevey. Pour Blaise Poyet, le chocolat c'est bien plus que du chocolat. On l'appelle parfois le "chocolatier philosophe". Démonstration avec l'une de ses dernières créations: c'est bizarre, ça commence par une soupe! "Il s'agit d'une soupe Tom Yum, avec du lait de coco, de la citronnelle, du galanga, du gingembre et du piment. Je la mélange avec du chocolat. Quand vous le mangez, il faut fermer les yeux et s'évader." Chez Blaise Poyet, les chocolats évoquent la Thaïlande, l'Inde, l'Italie, Bali. C'est moins cher qu'un billet d'avion! Il y en a aussi pour célébrer le Dalaï Lama ou Jean Calvin.



Notre cinquième et dernière dégustatrice est une jeune française, Anne Deblois. C'est un oncle chocolatier qui lui apprend l'art de travailler le chocolat. Depuis, elle a publié plusieurs livres de recettes pour confectionner soi-même ses plaques de chocolats ou ses chocolats chauds: "C'est une passion que j'ai depuis toute petite et qui s'est développée au fil des années. Il y a plein de chose à apprendre du cacao, plein de métiers aussi. C'est un produit vraiment noble, qui mérite d'être approfondi."

Le chocolat, c'est l'univers de l'enfance par excellence...nous avons donc invité quatre enfants, Elisa, Max, Pauline et Ian, pour une petite dégustation à blanc. Ils vont goûter quelques-uns de nos chocolats chauds. Et en la matière, ils ont les idées bien arrêtées: le matin, Max boit du Caotina, Elisa de l'Ovomaltine ("qui a moins de goût que le Nesquik"), et Ian de l'Ovomaltine crunchie "plutôt froid".

Mais revenons à notre panel de dégustateurs: trois artisans chocolatiers et deux amatrices plus qu'éclairées. Nous les retrouvons dans les salons d'un grand restaurant genevois. Ils vont devoir déguster, à l'aveugle, 11 chocolats chauds. Il y aura des poudres de cacao en boîte qu'on peut trouver dans les grandes surfaces, et quelques chocolats maison produits par des artisans chocolatiers. Tous les breuvages ont été soigneusement préparés par un barman professionnel, et nous avons suivi à la lettre les indications des fabricants. Nos cinq experts vont devoir juger de l'aspect visuel, de l'odeur, de la texture et bien sûr des arômes en bouche et du

goût des chocolats chauds.

Premier sentiment, partagé par tous nos dégustateurs, une assez nette déception... Blaise Poyet ouvre le feu: "Je suis assez surpris de voir qu'il y a autant de mauvaise qualité dans un chocolat chaud." Cédric Chammartin ne dit pas mieux: "Il y en a pas beaucoup qui ont une saveur de cacao, beaucoup sont fades; sur l'ensemble, je suis plutôt déçu." Alors qu'Anne Deblois trouve qu'"on a bu beaucoup de sucre, qui masque le goût du chocolat", l'avis de Lise Luka est, lui, sans appel: "La majorité était plutôt moyenne, voire médiocre."

Pour chaque critère, couleur, odeur, goût, nos cinq dégustateurs ont attribué des notes de 1 à 6. Nous avons ensuite pondéré et synthétisé les résultats. Voici donc leur classement, du moins bon au meilleur.

Le classement des adultes



11e rang: Le moins apprécié est aussi le moins cher du lot: le **Choco Drink** de chez Aldi ne coûte que 3 francs 50 le kilo. Sa note moyenne n'est que de 2,2 sur 6!

Blaise Poyet: "C'est pas le goût de cacao, c'est gras, sucré. Pas terrible..."
"On aurait dit de l'eau colorée, précise David Pasquiet. Une eau brunâtre sucrée." Anne Deblois: "On cherche encore le chocolat dans ce qu'on

vient de boire..."



10e rang: Note moyenne à peine meilleure, 2,3 sur 6, pour le chocolat **Hanse Wappen** vendu chez Manor. 3 CHF 70 le kilo.



9e rang: La poudre **Caotina**, avec une note de 2,4 sur 6, achetée à la Coop. Elle revient à 18 CHF 40 le kilo.



8e rang: 2,5 pour la poudre **Nesquik**, également achetée chez Coop. 8e place chez les adultes, mais dans la salle voisine, c'est celle que nos dégustateurs en herbe ont préféré!



7e rang: Même note, 2,5 sur 6, pour le seul de nos chocolats tiré d'une machine: les capsules **Chococino Nescafé Dolce Gusto** achetée chez Casino.

Lise Luka: "Quand j'ai commencé à mélanger le chocolat, c'était foncé en-dessous. Je me suis dit que cela allait bien être cacaoté, bien fort. Le résultat a été totalement décevant: aqueux, pas d'onctuosité, un goût agréable mais pas persistant, très fade." Verdict, côté enfants: "Pas assez de goût, pas assez sucré", selon Ian.



6e rang: 2,8 sur 6 pour le **Cacao Bio Fairtrade**, de la Migros. C'est le préféré de Blaise Poyet: "La boisson avait une jolie couleur brune, un bon goût de cacao, une bonne teneur en bouche. En fin de dégustation, il y avait cependant un côté "eau" qui ressortait. Mais dans l'ensemble, c'est celui que j'ai apprécié le plus."



5e rang: Avec une note de 2,9 sur 6, voici **Suchard Express**, acheté chez Manor.

Cédric Chammartin, le patron de la confiserie fondée par Philippe Suchard en personne, n'est pas franchement emballé: "Le sucre couvrait le goût de cacao. On a l'impression de prendre un carré de sucre. On voit que c'est de l'industriel: pour compenser le peu de cacao, on met beaucoup de sucre. Ce n'est pas un que je recommanderais."



4e rang: Un produit artisanal: les pastilles de chocolat pur de la chocolaterie lausannoise **Noz** décrochent une note de 3,5 sur 6. C'est le plus cher du lot, plus de 56 CHF le kilo. Problème: sur la boîte, on nous annonce 300 grammes de chocolat; mais lorsque nous l'avons pesé, il n'y en avait que 200 grammes...Ça fait un peu désordre!



3e rang: Avec 3,7 sur 6, à la 3e place, les copeaux de chocolat de la marque **Villars**, achetés chez Aligro.



Deuxième du classement: Avec une note de 3,9, un mélange de poudre concocté par **Marta** à Lausanne. Un chocolat chaud artisanal qui a été apprécié par nos experts: "Il avait une belle couleur de cacao et une bonne odeur, confirme Cédric Chammartin. Une bonne homogénéité, onctuosité avec un goût de cacao très présent. C'est celui qui m'a le plus touché."

Côté enfants, par contre, on était un peu moins enthousiaste. Elisa et Pauline: "Trop épais, trop de petits "trucs" dedans qui gâchait le goût. C'est mieux quand c'est plus liquide."



1er du classement: Avec une note de 4 sur 6, encore un produit artisanal: les copeaux de chocolats de la **Maison Rohr**, à Genève, vendus 30 CHF le kilo.

Lise Luka: "Je l'ai trouvé onctueux, doux, avec un petit peu d'amertume. Plus persistant en bouche, avec un arôme très délicat et bien cacaoté."

David Pasquier: "Par rapport aux quatre chocolats que j'ai testés avant, celui-là avait plus le goût de chocolat. Le sucre était assez bien équilibré. La couleur était sympa. Bref, c'est un bon chocolat." Et Anne Deblois de confirmer: "Il était plus épais, plus onctueux que les autres. L'arôme de cacao était vraiment présent. Un peu moins de sucre par rapport aux autres chocolats."

Au total, notre dégustation s'achève donc sur un bilan mitigé. Il y a un

point à remarquer: nos cinq dégustateurs ont placé les trois chocolats artisanaux dans les quatre premiers!

Quant aux 100 grammes manquant dans les pastilles de chocolat de la chocolaterie Noz, son patron admet l'erreur, attribuée à une personne venue renforcer l'équipe avant Noël et une mauvaise communication. Nicolas Noz présente ses excuses.

Le classement des enfants

Voici le palmarès des enfants dont le goût est parfois plus formaté.

Nesquik

- Prix/kg: 6 CHF 70
- Lieu d'achat: Coop
- Appréciation: trop bon

Chococino, de Nescafé Dolce Gusto

- Prix/kg: 24 CHF 40
- Lieu d'achat: Casino
- Appréciation: bon

Chocolat Marta

- Prix/kg: 27 CHF 60
- Lieu d'achat: Globus
- Appréciation: bon

Choco Drink

- Prix/kg: 3 CHF 50
- Lieu d'achat: Aldi

- Appréciation: bon

Caotina

- Prix/kg: 18 CHF 40

- Lieu d'achat: Coop

- Appréciation: moyen

Suchard Express

- Prix/kg: 10 CHF 75

- Lieu d'achat: Manor

- Appréciation: moyen

Noz

- Prix/kg: 56 CHF 67

- Lieu d'achat: Lausanne

- Appréciation: pas bon

Test: dégustation des chocolats chauds à l'emporter

Le test des chocolats chauds à l'emporter

Le chocolat chaud, comme le café, est aussi entré dans le royaume du "tout à l'emporter": je m'achète un gobelet, et hop je saute dans le train, ou je file au boulot, mon chocolat chaud sous le bras! Facile, mais la qualité est très inégale, on s'en doutait, mais là, on vous en apporte la preuve scientifique.

Eh oui, notre enquêtrice a fait le tour de la Suisse romande, elle a acheté- incognito comme toujours- 15 chocolats chauds à l'emporter, dans des confiseries-chocolateries, des automates ou des chaînes de restauration. Il ne s'agissait pas de les boire, mais de les amener immédiatement au laboratoire, pour mesurer leur qualité.

En l'occurrence ce sont les chimistes cantonaux vaudois qui ont travaillé, à notre demande: l'indice de qualité le plus important, c'est la théobromine, un mot pas très courant, je vous le concède. Un mot dérivé du grec theobroma qui signifie "la nourriture des dieux", c'est aussi le nom générique du cacoyer.

La théobromine, c'est l'indicateur de la présence de cacao: plus le taux de théobromine est haut, plus il y a du cacao dans la tasse ou le gobelet. C'est ce qui prime dans notre classement. Le labo a aussi mesuré le taux de sucre, sucres au pluriel, de lactose, et l'apport calorique.

Ce qui donne les résultats suivant, du meilleur au pire chocolat chaud à l'emporter.

Le résultat

BAR À CHOCOLAT GILLES DESPLANCHES

Genève

157 mg/dl



2.08 CHF/dl

Le meilleur provient du **Bar à Chocolat Gilles Desplanches**, à Genève: très riche en cacao, avec un taux de théobromine de 157 milligrammes par décilitre, pas trop sucré, mais cher:

2 CHF et 8 centimes par décilitre, c'est le prototype du chocolat chaud fabriqué par un chocolatier.

LE MARCHÉ

Restoroute

Relais du St-Bernard

104 mg/dl



1.41 CHF/dl

En 2ème position de ce classement, le chocolat chaud que nous avons acheté au **Restaurant Le Marché, du restoroute Relais du St-Bernard**, près de Martigny: peu sucré, un taux de théobromine important, et à 1 CHF 41 par décilitre. Ce chocolat chaud a un très bon rapport qualité prix!

STARBUCKS

Lausanne

101 mg/dl



2.37 CHF/dl

3ème position: Beaucoup de cacao aussi dans celui du **Starbucks à Lausanne**: 101 milligrammes de théobromine, mais 1 bémol: il est très sucré, ce chocolat chaud! Et puis, 2 CHF 37 le déci, c'est plutôt cher!

MOKAFE

Genève

100 mg/dl



2.88 CHF/dl

4ème position: Un très bon taux de cacao également dans le chocolat chaud , dit "à l'ancienne" de chez **Mokafé**, à Genève: quoiqu'il soit le plus cher de notre échantillonnage: 2 CHF 88 le déci.

C'était le haut du panier, on passe maintenant à trois chocolats chauds à l'emporter, dont la teneur en théobromine varie de 78 à 70 milligrammes par décilitre, c'est encore BON:

SEGAFREDO ZANETTI ESPRESSO

Gare de Genève

78 mg/dl



2.29 CHF/dl

Celui de **Segafredo Zanetti Espresso** en gare de Genève: c'est le plus sucré de tous, et plutôt cher!

CONFISERIE WODEY-SUCHARD

Neuchâtel

72 mg/dl



1.83 CHF/dl

Bonne teneur en cacao, peu de sucre, dans le chocolat chaud-maison préparé par la **Confiserie Wodey-Suchard**, à Neuchâtel, pour un prix moyen.

CONFISERIE TONY

Lausanne

70 mg/dl



1.50 CHF/dl

Même chose avec celui de la **Confiserie Tony**, à Lausanne.

A partir de maintenant, vous allez voir que les teneurs en cacao baissent:

DIPIAZA

Fribourg

67 mg/dl



1.72 CHF/dl

Teneurs très moyennes au **Dipiazza**, à Fribourg, 67 milligramme de thébromine, deux fois moins que dans le meilleur chocolat chaud à l'emporter de ce test.

CAFÉ SHOW

La Chaux-de-Fonds

57 mg/dl



1.40 CHF/dl

Café Show à la Chaux-de-Fonds: encore moins de cacao, pas trop de sucre et un prix intéressant.

ZENHÄUSERN FRÈRES

Sion

56 mg/dl



1.33 CHF/dl

Teneur en cacao moyenne aussi dans le chocolat chaud à l'emporter de **Zenhäusern Frères** à Sion: mais le prix est très alléchant pour un chocolat chaud maison.

CHEZ BERTHERIN

Fribourg

55 mg/dl



2.48 CHF/dl

Alors que chez **Bertherin** à Fribourg: peu de sucre, mais c'est vraiment cher!

On arrive - malheureusement - aux chocolats chauds à l'emporter les moins recommandables, parce qu'ils ont une faible teneur en cacao:

AUTOMATE LA SEMEUSE

Kiosque Relay Gare d'Aigle

39 mg/dl



Celui de l'automate du **Kiosque Relay** à la gare d'Aigle: 39 milligrammes de théobromine, je vous rappelle que c'est l'indicateur de la teneur en cacao. Cet échantillon est certes le moins cher de notre test, mais il n'a visiblement pas beaucoup de cacao, ni de lactose, il est d'ailleurs très peu calorique!

MC DONALD'S

Crissier

38 mg/dl



1.55 CHF/dl

Quant au chocolat chaud que nous avons acheté au **Mc Donald's** de Crissier: faible teneur en cacao également, peu de sucre ajouté et prix moyen.

AUTOMATE MIGROLINO

Station Migrolino Fribourg

31 mg/dl



2.40 CHF/dl

2 CHF 40 le décilitre! C'est très cher pour un chocolat chaud d'automate qui ne contient pas beaucoup de cacao, celui-ci a été acheté dans un automate **Migrolino** en terres fribourgeoises.

AUTOMATE SELECTA

Genève



Et celui qui ferme la marche, a été acheté dans un automate **Selecta**, à Genève: 27 milligrammes de théobromine, seulement, c'est presque 6 fois moins que dans le meilleur chocolat chaud ce test! Donc très peu de cacao, faible teneur en sucre, aussi. On n'est pas très loin de boire de l'eau!

On est loin de la chanson du lascif Jacques Dutronc: "Ah le cacao de Cuba, le matin, le midi, le soir, bien épais dans ma tasse à moi"...

Un versement qui n'arrive pas, que fait La Poste?

I



Il était une fois, une jeune femme qui voulait faire un cadeau: un peu d'argent, versé ici à La Poste Suisse. Destination: pas le bout du monde, non, le Lot- et -Garonne, dans le Sud-Ouest de la France. Une belle histoire qui l'a laissée un peu désespérée.

L'histoire commence le 6 octobre au cœur d'Yverdon. Emmanuelle D'Agro vient de recevoir son salaire: "Les fêtes approchent, je veux faire une petite surprise à mes grands- parents, qui ont une retraite pas très évidente. Donc, je voulais leur envoyer quelques petits sous pour les aider à vivre mieux. Mes grands parents, c'est mamie Huguette et pappy Jeannot, qui vivent à Clairac, un petit village du Sud de la France. J'ai y passé une partie de mon enfance; j'ai une relation très proche avec eux et, pour moi, c'était sacré de faire ce geste."

Comment faire parvenir ces quelques sous à ses grands-parents? Sur conseil de l'employée de poste, Emmanuelle fait un virement par le service Cash International: 300 CHF et 12 CHF de taxe. Cet argent est directement débité de son compte postal, on lui promet qu'il arrivera à Clairac d'ici 2-3 jours.

The screenshot shows the PostFinance website interface. At the top, there is a navigation bar with the PostFinance logo and several menu items. Below this, there are tabs for 'Produits', 'Frais', and 'Taux'. The main content area is titled 'Cash international' and includes a photograph of a man and a woman looking at a laptop. To the right of the photo, there is a short description of the service. Below the photo, there are tabs for 'Offre & prix', 'Détails & conditions', 'Calculs', and 'Demande'. The 'Offre & prix' tab is selected, showing a list of bullet points describing the service's features and contact information.

Emmanuelle D'Agro: "La Poste, c'est quelque chose de fiable; c'est une enseigne que tout le monde connaît, on y va tous les mois. J'avais confiance. J'ai appelé vite mes grands-parents en leur disant: "Vous allez avoir une surprise; c'est un recommandé de la poste, ça vient de ma part et si vous voyez "Suisse", allez vite le chercher." Au bout d'une semaine, je les appelle: non, non, ils n'ont rien reçu. Je m'inquiète un peu, mais en même temps entre la Suisse et la France, il y a parfois du retard. Après deux semaines, je commence à m'inquiéter; j'attends peut-être deux semaines et demi, et je vais réclamer à La Poste." On lui explique que rien ne peut être fait avant le délai d'un mois, qu'il faut attendre et prendre son mal en patience...

Au bout d'un mois, toujours rien. Emmanuelle retourne à La Poste, à Payerne, pour avoir des renseignements. En vain. Aujourd'hui, nous sommes au mois de janvier, trois mois après: pas de nouvelle...

En désespoir de cause, Emmanuelle demande qu'on annule tout, qu'on la rembourse! Réponse de La Poste: impossible de revenir en arrière!

"C'est le principe que j'aimerais dénoncer: 300 CHF, cela peut paraître beaucoup ou peu, mais cela aurait pu être une somme beaucoup plus grosse, avec beaucoup plus de problème. J'ai l'impression que La Poste s'enfiche totalement. Je ne sais pas si les recherches ont été vraiment faites; j'ai pas l'impression qu'on se démène pour savoir où se trouve exactement cet argent... C'est ça le problème. Est-ce que je vais revoir

mon argent, vais-je enfin pouvoir faire mon cadeau – avec du retard, mais quand même le faire – ou est-ce que je dois abandonner?”

Emmanuelle va-t-elle enfin pouvoir faire son cadeau? En duplex de Berne, entretien avec Alex Josty, porte-parole La Poste Suisse, PostFinance (disponible en vidéo).

— L'univers du chocolat chaud

Des chocolats chauds-maison aux poudres chocolatées en passant par les boissons à l'emporter, ABE met le nez dans la cacao. Que contiennent les poudres vendues dans le commerce ? Leur fabrication ? Quelle est la recette des artisans chocolatiers ? Au menu d'ABE: enquête, analyses et dégustation.



— Test: dégustation des chocolats chauds

Des chocolats chauds-maison aux poudres chocolatées en passant par les boissons à l'emporter, ABE met le nez dans la cacao. Que contiennent les poudres vendues dans le commerce ? Leur fabrication ? Quelle est la recette des artisans chocolatiers ? Au menu d'ABE: enquête, analyses et dégustation.



— Test: dégustation des chocolats chauds à l'emporter

Des chocolats chauds-maison aux poudres chocolatées en passant par les boissons à l'emporter, ABE met le nez dans la cacao. Que contiennent les poudres vendues dans le commerce ? Leur fabrication ? Quelle est la recette des artisans chocolatiers ? Au menu d'ABE: enquête, analyses et dégustation.



— Un versement qui n'arrive pas, que fait La Poste?

Des chocolats chauds-maison aux poudres chocolatées en passant par les boissons à l'emporter, ABE met le nez dans la cacao. Que contiennent les poudres vendues dans le commerce ? Leur fabrication ? Quelle est la recette des artisans chocolatiers ? Au menu d'ABE: enquête, analyses et dégustation.



— Emmanuelle va-t-elle enfin pouvoir faire son cadeau? En duplex de Berne, entretien avec Alex Josty, porte-parole La Poste Suisse, PostFinance.

Des chocolats chauds-maison aux poudres chocolatées en passant par les boissons à l'emporter, ABE met le nez dans la cacao. Que contiennent les poudres vendues dans le commerce ? Leur fabrication ? Quelle est la recette des artisans chocolatiers ? Au menu d'ABE: enquête, analyses et dégustation.



Q RADIO TÉLÉVISION SUISSE

[A propos](#)

[Emplois](#)

[Offre mobile](#)

[Contact](#)

[Espace presse](#)

[Réseaux sociaux](#)

[Conditions générales](#)

[Newsletters](#)

[Assister aux émissions](#)

[La Boutique RTS](#)

[RTSR](#)

[Médiation](#)

[SRF](#) | [RSI](#) | [RTR](#) | [SWI](#)

RTS Radio Télévision Suisse, succursale de la Société suisse de radiodiffusion et télévision

SRG SSR