

À VOS AFFAIRES CONSOMMATION

EN VRAC

FRANÇOIS PERREAU, COLLABORATION SPÉCIALE

1 CHERCHER À L'ÉCRAN, ACHETER AU MAGASIN

La firme BIGresearch a mené un sondage en octobre afin d'identifier les catégories d'articles pour lesquels les consommateurs mènent des recherches en ligne avant d'aller se les procurer en magasin. Les produits électroniques arrivent en tête, avec 40,4%, devant les vêtements (21,9%), les électroménagers (21,6%), les articles de rénovation (19,4%), les chaussures (16%) ainsi que les vitamines et médicaments (15,7%).

2 PLUS DE CHOIX, PLUS DE TEMPS

En 2005, il s'écoulait en moyenne 19 heures entre la visite d'un site web commercial et l'achat d'un produit sur l'internet. Aujourd'hui, le délai est de 34 heures. Ces données proviennent d'un recensement de 2,6 millions de transactions par la firme ScanAlert. L'écart s'expliquerait par le choix accru de sites, qui offre plus de choix aux consommateurs.



3 LÈVRES PLOMBÉES

Une étude d'une coalition de défenseurs des consommateurs vient de révéler que sur 33 marques de rouge à lèvres, 20 contenaient davantage de plomb que la norme de 0,01 partie par million. Les niveaux variaient de 0,03 à 0,65, bien qu'aucun produit n'inscrivait le plomb dans ses composants. Ces données ont incité la U.S. Food and Drug Administration à faire enquête.



MARC TISON

L'AFFAIRE EST DANS LE SAC

Plus gros qu'une cassette vidéo. C'était sans doute l'objectif le plus contraignant du réchaud d'urgence Vital Stove.

Règle générale, les inventeurs autonomes puisent leur inspiration autour d'eux, dans leur quotidien. Martin Rheault, ingénieur industriel d'expérience et prési-

dent de la jeune firme SolHuma, avait pour sa part de larges horizons: mettre au point un produit qui soutiendrait l'aide humanitaire. Lequel? Il l'a identifié après avoir discuté avec des spécialistes en intervention d'urgence. Ce serait un réchaud de cuisson léger, résistant, facile à utiliser par les personnes aux abois.

«Lorsque surviennent des catastrophes, les gens sont souvent laissés à eux-mêmes, explique M. Rheault. Le gaz ne se transporte pas en avion, le kérosène est dangereux et difficile à distribuer. Il fallait trouver une solution qui utiliserait les ressources locales.»

C'est-à-dire copeaux de bois, branches mortes, charbon de bois, bouses...

Restait à leur assurer une combustion efficace. Le principe retenu est vieux comme l'espèce humaine: souffler pour attiser la flamme.

Technologie toute simple? Détrompez-vous.

Martin Rheault a consacré trois mois de calculs et d'essais à la conception d'une hélice qui donne un débit d'air élevé avec un niveau sonore minimal.

Il fallait lui adjoindre un petit moteur électrique. Il l'a fait fabriquer sur mesure. Deux piles AA, disponibles partout sur la planète, lui assurent 40 heures d'autonomie.

Le réchaud produit jusqu'à 20 000 BTU/heure, presque deux fois plus que les petits réchauds portatifs au gaz. Il porte un litre d'eau à ébullition en trois minutes et demie.

Une livre de bois procure 40 minutes de chaleur à pleine intensité. Sa combustion est si complète, assure le concepteur, qu'elle ne laisse qu'une demi-cuillerée à thé de cendres – car le respect de l'environnement est une autre de ses préoccupations.

L'impératif de légèreté – l'appareil pèse 700 grammes – imposait une base en aluminium. Autre problème...

«La chaleur dégagée par le réchaud est supérieure au point de fusion de l'aluminium», commente M. Rheault. Il a donc dessiné une base en aluminium moulé par injection, dont la forme ovale est dictée par l'obligation de dissiper rapidement cette chaleur.

Sa structure est refroidie par l'air forcé dans les lamelles qui entourent le compartiment de pressurisation. L'air, ainsi préchauffé, est poussé dans le foyer par des perforations qui en garnissent le fond. «Il a fallu que je fasse mes propres équations, parce que peu de travail s'est fait dans les petites surfaces et les petites hélices comme celles-là», confie l'entrepreneur.

Des spécialistes du Centre national de recherche du Canada ont confirmé la validité de ses hypothèses. «Ça m'a donné le feu vert pour continuer», lance-t-il avec une formule fort à propos.

Les parois du foyer, en acier inoxydable, sont amovibles et repliables, pour être glissées à plat

dans un logement ménagé sous la base. Les quatre tiges d'acier qui font charnière aux angles sont soudées à leur sommet: elles peuvent être orientées vers le centre ou l'extérieur du foyer, formant ainsi un support qui s'ajuste aux récipients de différents diamètres.

Déjà mis à l'épreuve au Pérou, le Vital Stove est vendu chez plusieurs détaillants de produits de plein air, pour environ 70\$.

SolHuma négocie présentement une entente de partenariat avec l'Association des scouts du Canada. Le réchaud a été testé et approuvé afin d'être reconnu un jour comme produit scout. Selon l'association scout, il tient sa promesse.

PRÉCISION

Dans le texte de dimanche dernier, plutôt que Brio Design, il aurait fallu lire Brio Innovation, dont les deux designers principaux sont François Couillard et Luc Bourgeois.



STÉPHANIE GRAMMOND

LES BONS COMPTES FONT LES BONS AMIS

Suzanne Mongrain n'en veut pas à sa caisse populaire, qui l'a déjà partiellement dédommée. Mais elle aimerait bien comprendre pourquoi elle a payé des frais en triple, pour un virement bancaire à l'étranger.

Octobre dernier: la dame organise des vacances en Guadeloupe pour l'hiver prochain. Elle déniche sur l'internet deux petits gîtes sympathiques; elle voudrait passer une semaine dans chacun.

La première auberge lui demande un dépôt de 96 euros (129\$) pour confirmer sa réservation. Elle se rend à sa caisse populaire pour s'informer de la meilleure façon de procéder.

Deux choix s'offrent à elle: d'une part, la traite bancaire coûte moins cher, mais il faut plus de temps pour envoyer les

fonds à destination, car il faut la mettre à la poste. D'autre part, le virement bancaire coûte 30\$, mais le transfert est exécuté plus rapidement.

M^{me} Mongrain choisit le virement, car elle veut absolument confirmer sa réservation au plus vite, pour éviter qu'un autre touriste prenne la place.

Quelques jours plus tard, elle se rend à une autre caisse populaire, non loin de son lieu de travail, pour effectuer un deuxième virement bancaire de 180 euros (242\$), afin de réserver la deuxième auberge.

Peu après, la première auberge confirme sa réservation, mais lui signale que seulement 51 euros (69\$) ont été virés, au lieu des 96 euros prévus. Vérifications faites, M^{me} Mongrain apprend que son virement a transité par une institution financière en France

qui a empoché 22 euros (30\$) au passage, avant d'atterrir à la banque de l'auberge en Guadeloupe. Cette banque a aussi conservé 22 euros.

Au total, c'est 44 euros (60\$) en frais imprévus qui s'ajoutent aux frais initiaux de 30\$. C'est donc dire que M^{me} Mongrain a payé l'équivalent de 90\$ de frais pour un virement de 128\$... C'est 70% de la somme qui s'est envolé!

M^{me} Mongrain n'en revient pas: «Personne ne m'avait prévenu qu'il pouvait y avoir d'autres frais. Ça me choque!» Elle insiste pour discuter avec la gérante de sa caisse, qui lui offre 50\$ en dédommagement, question de prendre soin de sa cliente. M^{me} Mongrain est satisfaite de cet arrangement.

Quelques jours plus tard, la deuxième auberge confirme aussi sa réservation, mais précise que seulement 156 euros (221\$) sur 180 euros sont parvenus à destination. Cette fois une seule institution financière a prélevé des frais. Tant mieux! Mais tout cela laisse M^{me} Mongrain perplexe...

Lorsqu'on procède à un virement, est-il normal qu'on ne sache pas par où l'argent transitera, combien d'intermédiaires traiteront la demande, et quel frais chacun d'eux percevra? C'est comme un bar ouvert sur l'argent du virement!

Pourtant, oui, il est normal que

la banque étrangère couvre ses frais. Et on ne peut pas nécessairement savoir à l'avance par où l'argent va passer, explique André Chapleau, porte-parole du Mouvement Desjardins.

Pour une entreprise qui transfère à l'étranger des milliers de dollars, le virement est peut-être une solution convenable... mais certainement pas pour un particulier qui veut transférer des petites sommes, prévient M. Chapleau.

Lorsque cela est possible, les particuliers devraient faire un dépôt en fournissant leur numéro de carte de crédit. Autrement, il est nettement plus avantageux d'effectuer une traite bancaire (7\$ libellée en euros) et de la mettre à la poste.

Vous êtes tombé dans un piège? Vous souhaitez dénoncer des pratiques commerciales douteuses? Faites-nous part de vos problèmes de consommation. Écrivez-nous en fournissant vos coordonnées.

Notre adresse:

À VOS AFFAIRES
La Presse / Rédaction
7, rue Saint-Jacques
Montréal, Québec, H2Y 1K9

Notre courriel:
avosaffaires@lapresseaffaires.com

a/s Stéphanie Grammond
Journaliste
La Presse Affaires
514-285-7070



LE SERVICE

Un virement bancaire de 96 euros.

LE HIC

Trois institutions financières ont perçu des frais totalisant 90\$.

«J'ai donc payé trois fois les mêmes frais de service et je vous laisse juger du coût du virement!»
— Suzanne Mongrain

AU BOUT DU COMPTE

Le virement bancaire n'est pas une solution appropriée pour transférer une petite somme à l'étranger. Il est préférable d'utiliser sa carte de crédit, lorsque cela est possible, ou encore d'envoyer une traite bancaire par la poste.