



**FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
NEUCHÂTEL**

RAPPORT ANNUEL

2017

FRC NEUCHÂTEL MEMBRES ACTIFS

Présidente : Raymonde Richter

Secrétaire : Nicole Humbert-Droz

Trésorier : Marc Treboux

Informateurs Bureau Conseil:

- Responsable : Morgane Mayor
- Membre du comité : Cendrine Jéquier, David Frosio
- Etudiant-e-s ayant travaillé en 2017 : Johanna Dubois, Rosa Gozcan, Aliénor Bosshard, Shkurte Korllak, Léo Portner

Budget conseil : Monique Vust

Cours Bien manger à petit prix : à repourvoir

Chocoléo : Rachel Bieri

Mandat de contrôle de l'affichage des prix : Marc Treboux

Commissions cantonales :

prévention santé : Anne Aubert

énergie : Marta Hainard

déchets : Nicole Humbert-Droz

désendettement : Nicole Humbert-Droz

Enquêtes : Anne Aubert, Laurence Ducret, Marta Hainard

Bonnes adresses FRC : Laurence Ducret

Neuchâtel-Répare : Cendrine Jéquier et Monique Vust

Stands : à repourvoir

Fourchette verte : Anne Aubert

Repair café : Marc Treboux

BILAN 2017 - PERSPECTIVES 2018

FRC Conseil

La FRC Neuchâtel assure la permanence téléphonique pour toute la Suisse romande le mardi après-midi et reçoit dans nos bureaux, à l'Hôtel des Associations, les consommateurs en quête de conseils.

En 2017, 220 personnes, dont plus de la moitié n'étaient pas des adhérents, se sont adressées à nous et le plus souvent par téléphone (70 %).

Les problèmes liés aux assurances, à la téléphonie, aux contrats de vente, notamment les questions de garanties, aux démarchages agressifs et aux résiliations ont été les plus récurrents.

La FRC offre une première consultation gratuite à tous les non-membres qui nous sollicitent, charge à eux d'adhérer à l'association s'ils souhaitent bénéficier de nos services à plus long terme. Cette stratégie a une influence en matière de recrutement puisque 12 % des appels neuchâtelois ont débouché sur une adhésion en 2017.

Actions de terrain

Mandat du Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV) du canton de Neuchâtel

Cette année, le SCAV a à nouveau mandaté la FRC Neuchâtel pour faire auprès des commerçants de notre canton le contrôle de l'affichage des prix, selon l'Ordonnance sur l'indication des prix, et des achats-tests pour la métrologie, à savoir la vérification de la déduction du poids de l'emballage (tare) sur la balance des commerçants pour des denrées vendues au détail (charcuterie, fromages, confiserie, ...). Le contrôle de l'affichage des prix s'est porté cette année sur le prix unitaire.

Les visites se sont faites dans un esprit d'information et de saine collaboration avec les commerçants et nos bénévoles ont toujours été bien accueillis et ont pu procéder à des discussions constructives.

88 contrôles de l'indication des prix ont été faits dans le canton, dont 24 étaient non conformes, soit 27 %.

10 achats-tests ont été faits dans le canton, dont 4 étaient non conformes, soit 40 %.

Ce mandat du SCAV se révèle donc toujours utile pour sensibiliser les commerces du canton à la nécessité d'offrir de la transparence aux consommateurs, afin que ces derniers puissent acheter en toute connaissance de cause et au prix juste.

Marc Treboux pilote ce projet en lien avec les instances cantonales.

Neuchâtel-Répare

Depuis décembre 2016, la ville de Neuchâtel et la FRC lutte ensemble contre l'obsolescence programmée avec le site internet neuchatel-repare.ch qui répertorie les bonnes adresses en ville de Neuchâtel et environs où les consommateurs peuvent donner une seconde vie à leurs objets.

Notre Section est chargée de la mise à jour des adresses. **Cendrine Jéquier et Monique Vust** coordonnent nos efforts.

Bonnes adresses FRC

Le site internet de la FRC répertorie sous la catégorie Bonnes adresses, des endroits dans où le consommateur pourra donner une deuxième vie à ses vêtements, faire durer ses appareils électroniques et électroménagers, acheter en vrac, choisir un panier de fruits et légumes local, avoir de bons plans.

Laurence Ducret continue à collecter ces adresses pour le canton de Neuchâtel, avec un accent particulier en 2017 sur la vente en vrac.

Label Fourchette verte

Nos bénévoles ont visité 21 établissements. Notre section a été cette année moins sollicitée par Fourchette Verte Neuchâtel, car il y a moins de demande au niveau du canton pour obtenir ce label et certains établissements préfèrent discuter directement avec la diététicienne de Fourchette verte Neuchâtel afin de lui poser diverses questions en lien avec leur offre de nourriture. Par ailleurs, certains établissements comme les crèches, se prêtent moins à la présence de testeurs externes.

Anne Aubert et Laurence Ducret sont en charge de ces visites avec quatre autres bénévoles de la FRC.

Label Fait Maison

GastroSuisse, La Fondation pour la promotion du goût, Slow Food CH et la FRC, réunis sous l'Association «Promotion du Fait Maison», ont décidé de lancer en 2017 le Label Fait Maison. Ce label distingue, sur une base volontaire, les restaurants dont les mets sont préparés intégralement ou en majeure partie dans leurs propres cuisines, sans recourir aux

plats et produits précuisinés. Le succès de ce nouveau label a dépassé les espérances et a nécessité du côté de la FRC la formation de bénévoles supplémentaires pour répondre aux demandes des restaurateurs et aller vérifier l'offre dans les restaurants avant d'octroyer le label.

A la fin de l'année 2017, ce sont plus de 200 restaurateurs qui se sont montrés intéressés. 87 sont désormais labellisés et l'objectif de 300 labellisés à fin 2018 sera très vraisemblablement dépassé. Une vingtaine de bénévoles, répartis dans toute la Suisse romande, ont été formés pour accomplir cette tâche.

Marc Treboux pilote ce projet au niveau romand et **Marta Cassaro** est notre bénévole pour les visites des établissements de notre canton qui en font la demande.

Cours Bien manger à petits prix

Ce cours de base est adaptable à divers publics : public standard, bénéficiaires des services sociaux, femmes migrantes, étudiants, seniors, ...

Nous n'avons pas eu d'opportunités cette année de le proposer.

Ateliers Choco Leo

Cet atelier permet aux enfants de 6 à 11 ans de décoder les messages marketing sur les emballages de céréales. La FRC propose de décortiquer un emballage (fictif) de céréales pour petit déjeuner « Choco Leo ». Les enfants apprennent à identifier les messages et les outils marketing, distinguer les arguments publicitaires des informations légales et à analyser ces influences sur leurs habitudes d'achat. Le tout est mené au travers d'un dossier pédagogique permettant un dialogue entre les petits et leurs parents.

Le centre de santé scolaire de la Chaux-de-Fonds propose des « Pauses-Repas de l'information » destinées aux enseignants de la ville de la Chaux-de-Fonds. Les présentations de 45 minutes traitent de divers sujets liés à la santé. Dans ce cadre, Rachel Bieri et Raymonde Richter ont présenté le matériel Choco Leo et ont donné des informations concernant le poids de la pub dans l'alimentation à une dizaine d'enseignants intéressés.

Un atelier Choco Leo a également été proposé au Musée d'histoire naturelle de Neuchâtel sur la période de l'exposition MANGER un samedi matin pour les enfants de 6 à 11 ans. Il a malheureusement dû être annulé par manque d'inscriptions. Un partenariat avait été trouvé avec le Service de Santé publique du Canton de Neuchâtel.

Par ailleurs, une formation Choco Leo a été proposée à la Haute Ecole Pédagogique BEJUNE pour l'année 2018-2019 dans le cadre de la formation continue des enseignants.

Rachel Bieri est responsable de cet atelier.

Dans la peau d'un testeur

Régulièrement, la FRC propose à des consommateurs volontaires de participer à des dégustations à large échelle, qui nous permettent de réunir l'opinion immédiate d'un grand nombre de consommateurs. Cette année, notre section a fait déguster 10 échantillons de compote de pommes (9 de la grande distribution et 1 maison) aux passants lors du marché du terroir au centre-ville de Neuchâtel. Nous avons saisi l'occasion pour faire signer la pétition «Je veux savoir d'où vient ce que je mange». Nous avons reçu un accueil chaleureux. Qu'il s'agisse de pommes ou d'autres fruits et légumes, les consommateurs veulent connaître la provenance des denrées qu'ils achètent.

Les résultats du test seront publiés dans notre magazine de février 2018.

Le secrétariat central pilote nos bénévoles.

Budget conseil

Nous n'avons pas eu de demande en 2017.

Journée de la consommation

Le 15 mars 2017, Cendrine Jéquier et Anne Aubert se sont rendues au marché de la Chaux-de-Fonds pour distribuer aux passants des graines de radis et notre magazine FRC Mieux choisir. Elles ont rencontré un chaleureux accueil.

Enquêtes

Anne Aubert a participé sur le territoire neuchâtelois à deux enquêtes FRC en 2017 :

1. où entreposer mes meubles (dans une surface d'environ 20m3) ?
2. la garantie des iPhones proposée dans les Swisscom Shops, suite au constat que Swisscom proposait aux clients d'acheter une deuxième année de garantie pour CHF 29.--, alors que le client était déjà couvert obligatoirement de par la loi. Suite à l'enquête FRC, Swisscom a décidé de rembourser ce montant à ses clients, en créditant leur facture. Une belle victoire qui a trouvé écho dans différents médias.

Visites d'entreprises et du Palais fédéral

Ces visites ont lieu une année sur deux et 2017 était une année sans. Rendez-vous en 2018.

Stands : Repair cafés

En début d'année 2017, nous avons continué à dresser notre stand à l'entrée des Repair cafés qui se sont tenus dans les locaux du « Black Office » à la rue de l'Eglise à Neuchâtel. L'idée étant d'accueillir les « clients » et en profiter pour leur offrir notre documentation. Nous nous sommes toutefois aperçus que nous prêchions à des convaincus. Nous avons dès lors décidé de ne pas poursuivre cet accueil, mais nous faisons toujours de la publicité pour les Repair cafés sur notre site internet afin de promouvoir une consommation respectueuse de l'environnement en allongeant la durée de vie des objets et des appareils que nous utilisons au quotidien.

Conférence sur les assurances-maladies

Notre section a, en partenariat avec la Fédération des Etudiantes et Etudiants de l'Université de Neuchâtel (FEN), proposé le 13 novembre une conférence publique de Valérie Muster, responsable FRC Conseil, sur le thème des assurances maladies : comment économiser des primes tout en s'assurant d'être bien assuré. Le public et les étudiant-e-s ont ensuite partagé un apéritif offert par la FEN.

Commissions internes FRC

Commission Santé

Anne Aubert représente notre Section.

Les sujets santé ne manquent pas et sont complexes. Voici les principaux sujets abordés par cette commission en 2017

- LDEP Loi sur le dossier électronique du patient
- Révision partielle de la Lamal
- Révision du Tarmed
- Biobanques

Commission Agriculture et alimentation

Marc Treboux représente notre section.

La commission se réunit 4 à 5 fois par an pour conseiller le secrétariat central et le comité directeur dans les domaines de la politique agricole et de la nutrition. En 2017, elle a validé le document présentant la vision d'une agriculture durable défendue par la FRC. Elle a approfondi ses connaissances et pris position sur la problématique des perturbateurs endocriniens et des nouvelles techniques de manipulation génétique. La FRC est constamment sollicitée pour donner son avis en matière de politique agricole, de sécurité alimentaire et de transparence dans l'étiquetage. Les collaboratrices spécialisées du

secrétariat central et le président participent à de nombreuses auditions, forum, tables rondes et interviews.

Commission Energie et environnement

La Commission s'est réunie trois fois + une demi-journée à Martigny pour assister à diverses conférences sur l'énergie). Principaux sujets traités cette année : 1. Présentation du CECB (certificat énergétique cantonal des bâtiments), 2. Présentation par une équipe de l'UNIL de leur projet de recherche pour imaginer une transition énergétique ; 3. Consultation sur la révision de la loi sur l'utilisation des forces hydrauliques (prise de position : la FRC soutient cette révision, tout en demandant que celle-ci ne profite pas à des aménagements économiquement et environnementalement peu intéressants. Elle demande également que les coûts de production ainsi que les tarifs finaux soient plus transparents, en particulier pour les clients captifs, qui devraient aussi pouvoir profiter de l'allègement de la redevance. Elle demande enfin qu'une analyse détaillée des conséquences économiques soit réalisée avant toute nouvelle modification de la loi. Elle restera très attentive aux décisions des Chambres de supprimer éventuellement l'article 6, alinéa 5, censé garantir une égalité de traitement entre les consommateurs captifs et les éligibles).

Commissions cantonales et autres représentations

Commission cantonale de l'Energie

Cette commission ne s'est pas réunie en 2017.

Marta Hainard nous y représente.

Commission cantonale de gestion des déchets

Une seule séance en 2017 où les membres ont reçu un rapport sur la taxe au sac. Après une diminution de près de la moitié des déchets à l'introduction des sacs taxés en 2012, une augmentation du volume de déchets a ensuite été observée, mais serait en voie de stabilisation depuis 2015.

La question de l'élimination des plastiques est toujours pendante car aucune méthode de recyclage pour cette matière n'a donné satisfaction jusqu'à maintenant.

Les cendres de chauffages à distance, alimentés au bois, doivent subir un traitement particulier car elles recèlent du chrome 6, ce qui augmente bien sûr les frais de fonctionnement.

Nicole Humbert-Droz représente la FRC dans cette commission.

Commission cantonale de prévention et de promotion santé

Anne Aubert y représente notre Section.

La commission s'est réunie à quatre reprises en 2017.

En partenariat avec RTN, elle a mis sur pied une campagne dans la rubrique Santé de la radio locale avec 4 émissions de 20 minutes sur une période de 4 mois, de fin 2017 à début 2018 et 16 capsules de 3 minutes sur une prestation spécifique mettant en lumière un prestataire ou une prestation cantonales accessible au public.

Autres sujets abordés en 2017 :

- Le programme Alimentation et Activité physique avec une attention particulière à l'enfance (9 mois – 11 ans) et les populations dites vulnérables
- Le Plan d'Action Cantonal concernant les personnes âgées

Conseil de fondation du fonds de désendettement et de prévention de l'endettement

Une seule séance en 2017 au cours de laquelle les comptes ont été présentés. En fait, comme les fonds alloués sont très limités (environ CHF 100'000.--), moins d'une dizaine de dossiers par année peuvent être traités.

L'élaboration d'un site, qui répertoriera toutes les aides existantes pour lutter contre l'endettement, est en cours et sera à la disposition du public en 2018. Le conseil-budget proposé par la FRC y figurera.

Projets 2018

Notre section poursuivra bien évidemment son travail en 2018 avec a priori les activités décrites dans ce rapport. Un accent particulier sera mis sur des projets communs entre les sections, avec entre autre une action de terrain de grand envergure en Suisse romande.

Un effort commun devra être fait par le Secrétariat central et les sections pour favoriser l'adhésion de nouveaux membres et les dons. La FRC entend poursuivre ses actions tant au niveau du volume que de la qualité. Un axe fort en 2018 sera l'alimentation, avec les problématiques de provenance des ingrédients et d'un étiquetage nutritionnel clair et compréhensible.

Notre section rejoindra la Commission agriculture du canton de Neuchâtel. Raymonde Richter sera notre représentante.

Et surtout, suivez-nous **en 2018**, car la FRC qui continue à défendre, informer et faire entendre la voix des consommateurs auprès des décideurs politiques et économiques suisses se prépare aussi à souffler ses 60 ans en 2019.

Départs et arrivées

Notre précieuse secrétaire de longue date, **Michèle Béguet** a quitté notre comité pour s'envoler vers la France. Nous la remercions chaleureusement pour son implication et lui souhaitons bon vent.

Notre comité a accueilli quatre nouvelles membres désireuses de s'engager aux côtés des consommateurs : **Dalila Alonti, Myriam El Hayek, Katherine Huertas et Rigaux Josette**. Nous nous réjouissons de pouvoir compter sur leurs idées et leurs motivations.

Nous sommes ravis que **Josiane Conti** se soit également portée volontaire pour représenter notre section à la commission interne FRC Energie et environnement.



frc mieux choisir

Tests indépendants, études, enquêtes, conseils pratiques...
LA référence en matière de consommation!

le magazine de la fédération
romande **des consommateurs**



**FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
NEUCHÂTEL**

Rue Louis-Favre 1
2000 Neuchâtel
TÉL. 032 724 40 55

neuchatel@frc.ch

frc.ch