



**FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
FRIBOURG**

RAPPORT ANNUEL

2016

Sommaire

Rapport de la Présidente	page	2
Rapport du bureau - Conseils	page	8
Rapport des Repair Cafés	page	10
Rapport du service Budget	page	12
Rapport de la Commission cantonale de l'égalité hommes-femmes et de la famille	page	14
Rapport de la Commission cantonale de l'énergie	page	15
Rapport du conseil de santé	page	16
Rapport comptes et budget du caissier	page	18
Membres actifs au 31 décembre 2016	page	22

Rapport de la présidente

Par Nicole Bardet

En 2016, le magazine « Mieux choisir » de la FRC a fêté ses 50 ans. L'occasion de rappeler certains de nos combats historiques et luttes que nos fondatrices ont menées, afin de toujours mieux défendre les droits des consommateurs.

Cette défense est toujours d'actualité, comme le démontre par exemple le très médiatique « cas VW » que nous avons vécu cette année.

Sans l'engagement infailible de nos bénévoles dans notre section fribourgeoise, les consommatrices et consommateurs seraient moins bien soutenus.

Mes remerciements sincères vont à toutes les personnes qui s'engagent de près ou de loin pour que les droits des consommateurs soient respectés. Je tiens également à remercier tout spécialement notre secrétaire général, Mathieu Fleury, qui pendant 8 ans, par son professionnalisme et son engagement, a su mettre en avant la cause des consommatrices et consommateurs. Je lui souhaite beaucoup de plaisir et de succès dans la suite de sa carrière et me réjouis de pouvoir le compter parmi les membres fribourgeois de la FRC.

Par nos actions, que vous pourrez découvrir dans ce rapport, nous pouvons aller à la rencontre des consommatrices et consommateurs du canton et ainsi être à leur écoute.

Nicole Bardet
Présidente



Stands et manifestation

A l'occasion de la journée mondiale des droits des consommateurs, le 15 mars, nous avons distribué des paquets de graines de radis. Cela nous a permis d'entrer en contact avec les consommatrices et consommateurs et de les sensibiliser à une production locale et de saison.

Les radis sont rouges – ronds – piquants quand il le faut tout comme la FRC !



Production de radis à partir de nos graines

Sur notre stand au marché bio à Fribourg, nous avons informé les consommateurs sur les différents labels alimentaires et leur signification. Un sujet toujours d'actualité, tant la diversité de labels est grande.



Marché bio à Fribourg

Pour notre 7^{ème} participation au salon Goûts et Terroirs à Bulle, nous avons organisé un test grandeur nature sur les confitures à la fraise.

Dix confitures ont été scrutées, senties, évaluées, goûtées par des visiteurs aux palais affinés. Il semblerait que la définition «extra» le soit vraiment, car les deux confitures supérieures – et non les plus chères – arrivent en tête. Tous les échantillons ont tout de même été considérés bien trop sucrés.



Test confiture à Goûts et Terroirs

Le 9 septembre nous avons organisé une visite d'entreprise, nos membres ont ainsi pu découvrir « L'EXPÉRIENCE DU BÉTON » chez Creabéton à Granges-près-Marnand qui nous a réservé un bel accueil.



Visite de l'entreprise Creabéton

Bourses aux habits

Nos 5 traditionnelles bourses aux habits se sont à nouveau déroulées avec beaucoup de succès en 2016. Ce service à la population est très apprécié, même si nous sentons la concurrence des ventes d'occasions par Internet et Facebook. L'essentiel pour notre section est toutefois de permettre aux parents de trouver des habits et jouets de qualité et de deuxième-mains pour leurs enfants.

Les Experts conso sur RadioFR

A raison d'une fois par mois, Mike de RadioFR nous invite pour présenter un thème d'actualité lié à la consommation. En 2016, nous avons par exemple abordé, entre autre, les thèmes suivants : La vente en vrac et la nouvelle tendance « zéro déchets », les assurances maladies, les filières de recyclage du textile, etc...

Nous sommes très reconnaissants à RadioFR de nous permettre ce contact avec les consommatrices et consommateurs du canton, les questions et interactions pendant l'émission démontre l'intérêt du public pour les thèmes consos.

Fourchette Verte

La bonne collaboration continue avec l'association Fourchette Verte cantonale. Une dizaine de bénévoles FRC effectuent des tests dans environ 50 établissements labélisés du canton. Ce contrôle externe, permet de renforcer la crédibilité du label.

Association pour la Promotion des Produits du Terroir du Pays de Fribourg

Notre siège dans cette association, nous permet d'encourager les bonnes pratiques en matière d'information aux consommateurs. En 2016, de nouveaux produits ont pu être certifiés, ce qui réjouit notre section. Toutefois, un grand travail d'information auprès des producteurs et des consommateurs doit maintenant être accompli, afin de valoriser les produits du terroir fribourgeois.

Nouveaux membres

Notre comité n'a pas accueilli de nouveau membre en 2016.

Les membres démissionnaires sont :

- Nicolas Pasquier, après 3 années de participation à nos activités.
- Wary Bouchiba, après une année en tant qu'« expert-conso »

Nous les remercions pour leur engagement et leur souhaitons beaucoup de plaisir dans leurs nouveaux engagements.

Rapport du bureau conseils

Par Josiane Schorderet

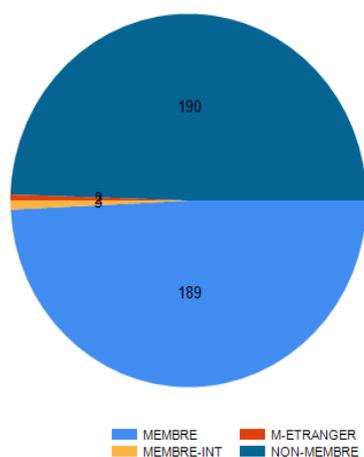
Les deux dernières années ont été des années de changements ; changement de lieu et changement dans notre manière de travailler. C'est maintenant chose faite et les consommatrices et consommateurs ont pris l'habitude de venir nous consulter à la rue St-Pierre 2. En 2016, 39 personnes nous ont rendus visite.

Durant l'année écoulée nous avons répondu à 384 demandes de consommateurs, ceci dans une proportion équitable de 49,2% de demandes de nos membres et 49,5% de demandes de non-membres, le solde se partageant entre 0,8% membres internes et 0,5% membres étrangers. Notre nouvelle approche, qui offre le premier conseil gratuit pour tous, nous a permis de rallier à notre cause 66 nouveaux membres pour le canton.

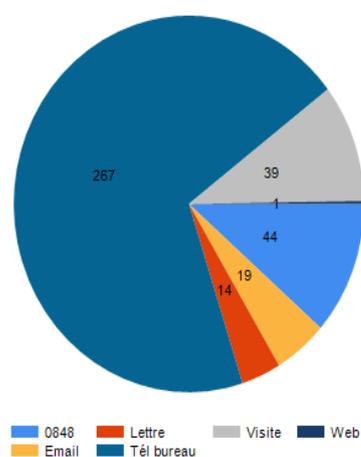
La majorité des demandes concerne le démarchage et les contrats de vente, ainsi que les problèmes de téléphonie. Nous espérons que la mise en place du « callfilter » de Swisscom à la fin novembre permette une diminution de ces démarchages.

Les achats sur internet posent aussi régulièrement des problèmes aux consommateurs, c'est un domaine où il y a de nombreuses arnaques, il est important que ceux-ci restent vigilants et responsables.

Incidents selon "Type de membres"



Incidents selon "Origine"



Au mois de novembre, en lieu et place de nos traditionnelles portes ouvertes pour les questions liées aux caisses maladies, nous avons organisé une conférence sur le thème « comment économiser sur ses primes maladie » animée par notre spécialiste santé FRC Joy Demeulemeester. Par ce biais- là, les consommatrices et consommateurs présents ont pu poser toutes leurs questions tant sur l'assurance de base que sur les modèles alternatifs.

En 2016, notre équipe a quelque peu changé puisque Wary Bouchiba a quitté notre bureau conseils le 30 mai. Nous avons pu compter sur le renfort, toujours bienvenu, de stagiaire ou d'étudiant. Simona Villani, juriste, a fait un stage du 7 juin au 8 juillet à raison de deux permanences par semaine et Mathieu Plancherel, étudiant en droit, a pris le relais et a fait partie de notre équipe jusqu'au 30 novembre 2016. La collaboration avec ses deux « experts conso » s'est très bien passée et a été enrichissante autant pour eux que pour nous. Déborah Sangsue n'a plus la possibilité de faire partie de notre équipe, mais elle se tient volontiers à disposition pour nous dépanner lorsque nous en avons besoin.

Nous participons aussi aux différents colloques que Lausanne organise durant l'année et nous pouvons aussi toujours compter sur les juristes lorsque nous avons des cas plus compliqués.

Nous sommes toujours une équipe soudée, qui s'engage pour informer au mieux le consommateur de ses droits et devoirs, de ses possibilités dans les problèmes qu'il rencontre.

Rapport des Repair Cafés

Par Déborah Sangsue

L'historique

C'est au Pays-Bas en 2009 qu'est né le tout premier Repair Café. Les Repair Cafés se sont depuis lors répandus comme une trainée de poudre aux quatre coins du globe. Ainsi, en 2016, plus de 1'500 Repair Cafés ont été régulièrement organisés dans 29 pays dont la Suisse.

En Ville de Fribourg, un groupe s'est créé en 2015 afin d'organiser des Repair Cafés à intervalles réguliers¹. Ce groupe indépendant a été, dès ses débuts, activement soutenu par notre section.

Les objectifs

Au Repair Café, les visiteurs (ré) apprennent avant tout à réparer au lieu de jeter. Cette année, les trois Repair Cafés (16 avril, 17 septembre et 26 novembre 2016) organisés en ville de Fribourg ont ainsi permis à plus de 200 objets de 5 catégories différentes (textiles, électroménagers/électronique, informatique, bijoux et bois) de retrouver une seconde vie avec l'aide d'une soixantaine de talentueux (ses) réparateurs (trices) et de bénévoles.

Il sied toutefois de préciser que le Repair Café n'a pas qu'un impact écologique. Il a aussi, en effet, un impact social considérable car il facilite les échanges intergénérationnels et interculturels dans un contexte chaleureux et empreint de complicité.

Enfin, le Repair Café, en apprenant aux consommatrices et consommateurs à redécouvrir la valeur de leurs objets, favorise un changement de mentalité, indispensable à une société durable. Le lancement, ces derniers mois, de plusieurs initiatives par des

¹ Les prochains Repair Cafés auront lieu le 22 avril et le 16 septembre 2017 de 14h00 à 18h00 au Nouveau Monde.

Plus d'infos sous : <http://repaircafe-fribourg.weebly.com/>

privés ou des pouvoirs publics² qui ont, à l'instar du Repair Café, pour but d'inciter les consommateurs à réparer leurs objets défectueux, confirment d'ailleurs une transition de notre société du « tout jetable » vers une société plus durable et respectueuse de l'environnement de notre planète.

Le « kit de lancement » Repair Café de la FRC et suite pour 2017

Le 29 octobre 2016, à l'occasion de la première journée suisse de la réparation, la FRC a publié son propre « kit de lancement » du Repair Café. Ce guide, consultable librement en ligne³, est destiné à épauler les organisateurs de Repair Cafés dans leurs tâches d'organisation. Fort de son expérience avec le Repair Café Fribourg/Freiburg, notre section a non seulement participé à l'élaboration dudit guide mais soutient également la création de nouveaux Repair Cafés dans le canton.

² Des entreprises telles que « Seb » et « Fairphone » se sont, par exemple, engagées à ne vendre que des produits pouvant être réparés de façon simple par les consommateurs. Quant au gouvernement suédois, il envisage d'alléger les taxes sur les pièces détachées et les heures de main d'œuvre des réparateurs afin d'encourager ses citoyens à réparer plutôt qu'à jeter!

³ <http://www.frc.ch/dossiers/repair-cafe/>

Rapport du service budgets

Par Thérèse Hertzog

Budgets-conseils réalisés

De juillet 2015 à juillet 2016, 36 budgets complets ont été réalisés, à savoir:

- 13 par Thérèse Hertzog
- 13 par Nicole Jaquenoud
- 10 par Laurent Senn

Parmi les bénéficiaires:

- 8 sont membres de la FRC et ont donc appris l'existence des conseils en budgets par le magazine FRC.
- 14 nous ont été envoyés soit par l'Office familial ou le service de médiation familiale.
- 2 ont été recommandés par des amis et 5 par les services sociaux.
- Les 7 autres ont été informés par la presse ou par internet.

Selon les questionnaires d'évaluation reçus en retour, la grande majorité des personnes est très satisfaite des conseils reçus et pensent les utiliser afin de gérer leur budget.

Colloques budget

Le 15 avril 2016 a eu lieu, à Lausanne, un colloque budget présidé par Mme Dominique Erne. Une conférence donnée par Mme Joy Demeulemeester a été organisée sur le thème de "L'AVS".

Le 11 novembre 2016, le colloque budget présidé par Mme Dominique Erne nous a permis de suivre une présentation du Fonds de lutte contre la précarité du canton de Vaud, par Mme Florence Bettschard .

Mme Jeanette Hoekstra de Budget suisse a également organisé divers exercices ayant pour thème "le budget en cas de concubinage".

Autres activités de la section budgets

- Le 4 mars 2016, Thérèse Hertzog a rencontré Mme Mariéthoz du service cantonal de l'action sociale. Un nouveau plan d'action contre le surendettement est en train d'être élaboré. Un texte pour présenter le service budget de la FRC est prévu dans leur brochure.

Projets

Notre demande de soutien à l'Etat de Fribourg a été acceptée pour l'année 2016-2017. Les projets de conférences sur l'argent de poche ont été abandonnés, faute d'intérêt. Par contre, 45 budgets sont prévus à la place des 30 budgets précédents. C'est pourquoi nous avons projeté de promouvoir notre service budgets en donnant, entre autres, une conférence en partenariat avec l'Ecole des Parents. Celle-ci aura lieu en février 2017 en cas d'inscriptions suffisantes.

Rapport de la commission de l'égalité Hommes-Femmes et de la famille (BEF)

Par Yvette Spicher

Comme chaque année la Commission de l'Egalité qui est très dynamique a participé à plusieurs actions mises en place par le bureau de l'Egalité.

La principale fut l'action de soutien avant les élections de novembre 2016.

Une journée entière a été consacrée au thème « Parlons politique, les jeux de pouvoir »

Avec une conférence qui a eu lieu dans la salle du Grand Conseil où étaient invitées toutes les candidates aux élections et de nombreuses personnalités telles que Mmes Isabelle Chassot, Anne-Claude Demierre, Claudine Esseiva, Lisa Mazzone, Alice Glauser qui toutes sont venues parler de leur expérience de femme politique

Une soirée bilingue consacrée à l'Egalité au travail a aussi été un thème longuement discuté en Commission.

Mais le rôle principal de cette commission est de soutenir le magnifique travail du Bureau de l'Egalité en essayant de trouver de nouvelles idées pour promouvoir cette Egalité si difficile à atteindre.

Rapport de la Commission cantonale de l'énergie

Par Nicole Bardet

La commission s'est réunie à deux reprises en 2016, soit le 15 février et le 7 novembre.

Les thèmes principaux abordés dans cette commission sont la stratégie énergétique 2050, le plan sectoriel de l'énergie, notamment le thème éolien, le fonds cantonal de l'énergie, le règlement d'application de la loi du 11 septembre 2003 sur l'approvisionnement en énergie électrique et le nouveau programme d'encouragement valable dès le 1^{er} janvier 2017.

Monsieur le conseiller d'Etat Béo Vonlanthen, nous donne toujours des informations sur les projets et les décisions qui ont été prises. Monsieur Serge Boschung, chef du service de l'énergie le seconde dans ce rôle d'information. Nous regrettons toutefois que cette commission ne soit pas plus consultée en amont. La représentativité des milieux présents rendrait sans doute la consultation compliquée, les intérêts n'étant de loin pas tous convergents.

Rapport du Conseil de santé

Par Déborah Sangsue

Le Conseil de santé est un organe consultatif du Conseil d'Etat et de la Direction de la santé publique et des affaires sociales. Il traite en principe toutes les questions liées à la santé.

Au cours de l'année 2016, le Conseil de santé a tenu deux séances plénières.

Rencontre avec Madame Anne-Claude Demierre, Conseillère d'Etat et avant-projet de règlement sur la médecine dentaire

Le Conseil de santé s'est réuni pour la première fois de l'année le 03 février 2016. Durant la première partie de la séance, Mme Anne-Claude Demierre, Conseillère d'Etat a brièvement exposé les principaux dossiers en cours. Elle a ensuite répondu aux questions et aux remarques des membres du Conseil de Santé.

Durant la deuxième partie de la séance, le Conseil de santé a examiné l'avant-projet de règlement sur la médecine dentaire scolaire dans le cadre de la procédure de consultation et l'a approuvé.

Prévention et promotion de la santé — Stratégie cantonale Perspectives 2030 (DSAS)

Le 27 septembre 2016, le Conseil de santé s'est réuni pour une présentation de la stratégie cantonale de prévention et de promotion de la santé-Perspectives 2030 par Mr Patrice Zurich, Chef du Service de la Santé publique et Mme Fabienne

Plancherel, Déléguée à la prévention et à la promotion de la santé.

Jusqu'à maintenant le plan cantonal de promotion de la santé et de prévention 2007-2011, prolongé jusqu'en 2016, et son plan d'action, consistait en différents programmes cantonaux thématiques tels que le Programme cantonal « Je mange bien, je bouge bien ».

La nouvelle Stratégie cantonale Perspectives 2030 a pour ambition de favoriser une approche cohérente de la promotion de la santé en incitant, par le biais de projets trans-sectoriels, la collaboration entre l'Etat, ses partenaires et la population fribourgeoise.

La nouvelle Stratégie cantonale Perspectives 2030 a été approuvée par le Conseil de santé.

Rapport comptes et Budget

Par Pascal Pasquier

Pertes et profits 2016

	Comptes 2016	Budget 2017
Charges		
Bureau conseil	fr. 14 885.15	fr. 15 000.00
Achat brochures	fr. 765.00	fr. 700.00
Cotisations et dons	fr. 50.00	fr. 100.00
Indemnités	fr. 2 082.25	fr. 1 500.00
Déplacements	fr. 702.20	fr. 800.00
Manifestations	fr. 1 533.70	fr. 1 200.00
Comités	fr. 528.95	fr. 500.00
Asemblée générale	fr. 70.00	fr. 100.00
Frais des bourses	fr. 7 828.75	fr. 8 000.00
Mandats consultations budget	fr. 4 338.30	fr. 4 500.00
Frais divers	fr. 139.25	fr. 200.00
Charges extraordinaires	fr. 427.60	
Attributions au provisions	fr. -	
Total	fr. 33 351.15	fr. 32 600.00
Produits		
Subvention cantonale	fr. 5 000.00	fr. 5 000.00
Subvention communale	fr. 200.00	fr. 500.00
Subvention FRC Lausanne	fr. 2 000.00	fr. 2 000.00
Vente de brochures, magazines, etc...	fr. 467.00	fr. 500.00
Consultations juridiques	fr. -	
Bourses	fr. 11 297.45	fr. 13 000.00
Mandats consultations budget	fr. 11 565.00	fr. 10 000.00
Produits divers	fr. 661.20	fr. 500.00
Prélèvement aux provisions	fr. 2 160.50	fr. 1 100.00
Total	fr. 33 351.15	fr. 32 600.00

Bilan 2016

	Actifs	Passifs
Caisse	fr. 219.80	
CCP 17-3276-2	fr. 11 510.80	
Banque Raiffeisen / Bourse de Belfaux	fr. 1 547.50	
Caisse réserve / Bourse de Fribourg	fr. -	
Débiteurs	fr. 50.00	
Banque cantonale / Bourse de Bulle	fr. 3 792.35	
Actifs transitoires	fr. 2 960.00	
Passifs transitoires		fr. 2 526.40
Provisions bureau conseil		fr. 8 067.20
Provisions matériel		fr. 2 865.50
Provisions bourses		fr. 2 062.40
Provisions actions/manifestations/promotion		fr. 3 193.50
Provisions formation		fr. 1 365.45
Total	fr. 20 080.45	fr. 20 080.45

Rapport des comptes 2016

Les comptes 2016 présentent un excédent de charges de 2160.50 CHF

Le budget rédigé en début d'année prévoyait un prélèvement aux provisions de 1'500.- CHF.

Cette dégradation est due principalement à des charges plus importantes (indemnités diverses et déplacements = plus 1'000.- CHF / frais de bureau = plus 500.- / achat de brochures pour nos stands d'exposition = 265.- CHF) mais aussi par la diminution de nos produits (recette des bourses = moins 4'000.- CHF / subventions communales = moins 300.- CHF).

En effet, comme mentionné ci-dessus, nos ventes sont en régression lors des bourses aux habits que nous mettons sur pied. Nous sommes de plus en plus victimes de la concurrence des boutiques de 2^{ème} main, des sites Internet et de Facebook.

Nos principales dépenses restent comme chaque saison, les frais de fonctionnement de notre association : loyer de notre bureau / déplacements de nos membres bénévoles / téléphones et indemnités diverses qui croissent d'année en année.

Nos rentrées financières sont surtout composées des subventions du canton et des communes que nous tenons ici à remercier et des bénéfices des bourses aux habits même si celles-ci sont moins rentables.

Une autre source de financement est le versement des jetons de présence de nos membres actifs dans les différentes commissions et associations cantonales où nous représentons les consommateurs.

Budget 2017

Notre budget est établi comme à son habitude avec la plus grande prudence.

A chaque réunion du comité, celui-ci est réétudié si nécessaire en fonction des événements à venir.

Charges

- Bureau conseil	15'000.00
- Achats brochures et cotisations	800.00
- Bourses aux habits	8'000.00
- Mandats consultation budget	4'500.00
- Manifestations	1'200.00
- Indemnités, déplacement	2'300.00
- Comités et assemblée	600.00
- Frais divers	200.00

Produits

- Bourses aux habits	13'000.00
- Subventions (canton, communes, FRC romande)	7'500.00
- Mandats consultations budget	10'000.00
- Vente de brochures	500.00
- Divers	500.00
- Prélèvement aux provisions	1'100.00

Nous prévoyons, en essayant de limiter au maximum nos dépenses, un budget légèrement déficitaire, nous souhaitons obtenir des recettes supplémentaires afin de pouvoir accroître nos services et conseils aux consommateurs fribourgeois.

Membres actifs de la section au 31 Décembre 2016

Comite 2016

BARDET	Nicole	Présidente, Commission Energie
BESSON	Elisa	Informatrice
HANSEN	Marthe	Informatrice, resp. communication
HERTZOG	Thérèse	Resp. conseil budget
PASQUIER	Nicolas	Trésorier
PRAVAZ	Olivier	Membre, resp. projets
RAEMY	Dana	Commission agriculture
REVERTE	Véronique	Informatrice
ROMANENS	Monique	Informatrice
SCHORDERET	Josiane	Informatrice, secrétaire
SANGSUE	Déborah	Informatrice
SENN	Odette	Informatrice
SPICHER	Yvette	Commission égalité

Caissier

PASQUIER	Pascal
----------	--------

Responsables des bourses aux habits

BART	Constance	Fribourg
BOSSY	Magali	Belfaux
CURRAT	Véronique	Fribourg
CASENAVE	Chantal	Bulle
DEFOREL	Marie-Claire	Bulle
FROSSARD	Yannick	Le Pâquier
PICCAND	Josiane	Belfaux
PROGIN	Alexandra	Belfaux
ROTZETTER	Sylvie	Belfaux



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
FRIBOURG

Rue Saint Pierre 2
Case postale 553
1701 Fribourg
TÉL. 026 322 28 07

fribourg@frc.ch

frc.ch