FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

DEVENEZ BÉNÉVOLE DE TERRAIN FRC

PRENEZ PART AUX ENQUÊTES FRC

La FRC procède à des enquêtes sans complaisance sur le terrain, dans le but de faire émerger des vérités qui dérangent parfois. Elle est la seule institution de Suisse romande à réaliser des enquêtes indépendantes de valeur scientifique. La nature de ce travail, original tant sur le fond que la forme, donne une information exclusive aux consommateurs et fait pression sur les acteurs du marché.

Les résultats obtenus permettent à la FRC de légitimer ses actions et ses revendications. Le respect d'une éthique et d'une déontologie strictes est donc d'une importance primordiale pour assurer la réussite de l'entreprise. Le crédit dont l'association jouit auprès du grand public, des autorités et du politique est en jeu.

Vous promenez un regard affûté sur le monde qui vous entoure

En tant que membre de l'association, vous partagez des valeurs avec la FRC, vous vous sentez en accord avec les thématiques qu'elle traite et impliqué dans la défense des consommateurs. Vous faites partie intégrante d'une équipe dont la mission est d'informer le grand public via le magazine *FRC Mieux choisir,* le site internet frc.ch et les réseaux sociaux.

Vous saisissez les enjeux des enquêtes de consommation

Vous prenez du recul par rapport au discours officiel et publicitaire des grandes entreprises. Vous êtes familiarisé avec les thèmes traités, car vous suivez l'actualité en glanant des informations via les journaux, internet ou la télévision.

Vous aimez travailler seul et de manière autonome

Organisation et respect des délais sont votre force.

Vous jouez le client mystère

Une enquête est en général réalisée incognito pour ne pas fausser les résultats. Vous vous mettez dans la peau d'un consommateur lambda et posez des questions qui dérangent avec aplomb. Vous gardez secrètes les informations auxquelles vous avez accès dans le cadre de votre mission.

Vous êtes rigoureux

Vous prenez connaissance du protocole d'enquête, suivez le scénario à la lettre en respectant votre devoir de confidentialité et restituez des résultats lisibles.

Vous employez des moyens technologiques modernes

Une recherche sur internet, l'envoi d'e-mails et l'utilisation d'un tableau Excel simple ne vous effraient pas.

Vous vous rendez disponible

Vous êtes réactif aux sollicitations et répondez rapidement aux appels à bénévole en gardant la liberté d'accepter ou non la tâche proposée au cas par cas.

Vous vous déplacez par vos propres moyens

En voiture ou en transports publics, en général dans le périmètre de votre canton, en fonction des besoins de l'enquête.

LA CHARTE DE L'ENQUÊTE DE TERRAIN FRC

Cette charte a pour but de fixer les conditions-cadres optimales pour permettre d'assurer la qualité et la crédibilité des enquêtes. Par ce biais, la FRC et chaque membre du réseau d'enquêteurs de terrain (ci-après enquêteur) s'engagent pour la réussite des projets qu'ils mènent ensemble. L'enquêteur est le garant du succès d'une enquête et accepte la responsabilité de la pertinence et de l'exactitude des résultats. Il a, en contrepartie, le droit d'être formé et encadré de manière adéquate, de connaître les attentes de la FRC à son égard, ainsi que ses obligations. Ce document est à signer en double exemplaire. L'original va au bénévole, la copie au responsable du réseau.

▸ frc.ch/sengager

ENVERS LE BÉNÉVOLE, LA FRC S'ENGAGE À…

- Accueillir l'enquêteur comme un véritable partenaire et prévoir au sein de l'organisation une personne de référence comme interlocuteur, en règle générale, le responsable du réseau.
- Fournir les moyens et la formation nécessaires à l'exercice de son activité.
- Donner une information claire sur les objectifs des enquêtes planifiées et récolter les avis et suggestions émanant du réseau.
- Confier à l'enquêteur une activité qui lui convienne et qui corresponde à ses compétences.
- Rendre possible, en cas d'intérêt, l'engagement dans d'autres champs d'activités bénévoles de l'association. *(Voir Carnet du bénévolat, pp. 4-6.)*
- Favoriser l'intégration de l'enquêteur au sein de l'association et le mettre en contact avec l'antenne FRC de sa région et les autres bénévoles.
- Garantir les conditions de réalisation des enquêtes sur le terrain en tenant compte le mieux possible des demandes et besoins de l'enquêteur (dates et durée, répartition des lieux, consignes, etc.).
- Indemniser les frais engagés en accord avec le responsable du réseau.
- Fournir une attestation relative à l'activité d'enquêteur au sein de la FRC.
- Endosser la responsabilité en cas de contestation/litige avec les entreprises qui ont été soumises à l'enquête, sauf cas de faute évidente de l'enquêteur.

ENVERS LA FRC, LE BÉNÉVOLE S'ENGAGE À...

- Etre membre de la FRC, soumettre un CV et une courte lettre de motivation au responsable du réseau des enquêtes.
- Faire connaître son emploi, ses mandats politiques ou économiques. Fournir des informations véridiques, signaler tout changement important et se récuser spontanément en cas d'enquête présentant un risque de conflit d'intérêts.
- Se positionner très rapidement quant à sa participation à une enquête, même si la réponse est négative.
- S'engager positivement autant que son emploi du temps le permet. A défaut, son engagement au sein du réseau pourra être réévalué et l'enquêteur sera appelé à prendre position sur sa motivation et sa disponibilité. Sans réaction de sa part, le responsable peut unilatéralement le retirer du réseau.
- Disposer d'une adresse de messagerie et des outils informatiques permettant de prendre connaissance des documents indispensables à la réalisation de l'enquête (Word, Excel, internet) et d'un téléphone portable.
- Accepter, en cas de besoin de collaborations spécifiques, que ses coordonnées soient communiquées à d'autres enquêteurs afin de faciliter les échanges et les contacts. Chacun s'engage à n'exploiter ces données que dans le cadre de son activité bénévole.
- Respecter les procédures (consignes et marche à suivre de chaque enquête) et ne s'en écarter en aucun cas sans accord du responsable du réseau.
- Respecter la confidentialité des informations fournies en prévision de la publication dans *FRC Mieux choisir*. Le sujet et les résultats d'une enquête ne peuvent en aucun cas être divulgués à des tiers.
- Mener une enquête à son terme, sauf empêchement majeur. Dans une telle éventualité, en informer immédiatement le responsable du réseau.
- Se porter garant des données relevées et en assurer la lisibilité.
- Accepter que le travail soit soumis à une évaluation et s'engager à progresser par rapport aux difficultés rencontrées.

Bénévole: Responsable FRC:

....

Fait à: ....., le .....

RÉSEAU DES ENQUÊTES

LE RESPONSABLE DU RÉSEAU | Il est l'interlocuteur de l'enquêteur auprès du Secrétariat central de la FRC. Il élabore le protocole d'enquête, seul ou avec le concours d'un spécialiste, organise les affectations de chaque enquête, collecte et traite les données.

LE SPÉCIALISTE | Il s'agit d'un professionnel engagé par le Secrétariat central et responsable d'un domaine donné (alimentation, agriculture, droit, économie, énergie, environnement, santé, télécoms, transports). Il participe à l'élaboration de l'enquête si elle touche son dicastère.

LE PRÉSIDENT DE L'ANTENNE CANTONALE | L'enquêteur s'adresse au responsable du réseau pour tout ce qui concerne directement les enquêtes de terrain. Il est par ailleurs rattaché à la FRC de son canton et s'adresse à la personne qui la préside pour des questions plus personnelles et pour participer aux activités de sa région.

L'ENQUÊTEUR | Il procède à l'enquête sur le terrain et fait partie du réseau des bénévoles.

RÉMUNÉRATION, CONTRAT, INDEMNITÉS ET ASSURANCES

La charte constitue la base de la collaboration entre la FRC et l'enquêteur. Aucun contrat de travail ne le lie à l'association. L'enquêteur ne peut prétendre à aucun salaire de la part de l'association.

L'enquêteur bénéficie d'une indemnisation des frais engagés avec l'accord du responsable du réseau dans le cadre des activités demandées (défraiement et frais de déplacement), selon le régime suivant:

- Défraiement par enquête: montant déterminé selon les exigences (temps et complexité) de la tâche.
- Remboursement de déplacements en transports publics: sur présentation du billet de transport.
- Remboursement de déplacements en véhicule privé: 75 ct./km.

- Autres (téléphones, achats de matériel, etc.): sur présentation de factures, tickets.
- Avances de frais: si, pour le besoin de l'enquête, l'enquêteur est amené à devoir faire des achats de biens ou de services, la FRC lui demande d'avancer les 200 premiers francs (sauf exceptions à définir au cas par cas). Au-delà, un budget peut lui être alloué.
- L'enquêteur doit être couvert par sa propre assurance-accidents professionnelle et non professionnelle.

Fin de l'activité de l'enquêteur

L'enquêteur et la FRC sont libres de cesser provisoirement ou définitivement leur collaboration, avec un préavis d'un mois. A moins de motifs justifiés, l'enquêteur ne peut cesser son activité en cours d'enquête et doit en principe terminer celle-ci.

Violation des obligations par l'enquêteur/l'enquêteur responsable

- En cas de violation des obligations par l'enquêteur, la FRC se réserve le droit de modifier ses conditions d'intervention ou d'y mettre un terme immédiatement si elle le juge nécessaire. Elle informe l'enquêteur de sa décision.
- En cas de violation des obligations de confidentialité, la FRC se réserve le droit d'intenter toute action civile ou pénale.

ADRESSES UTILES

Les antennes régionales sont à la disposition des bénévoles pour les accueillir et les soutenir.

Vous trouverez des informations et les coordonnées de votre antenne régionale sur notre site:

▸ frc.ch/pres-de-chez-vous

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

Rue de Genève 17
Case postale 6151
1002 Lausanne

frc.ch/benevoles

Tél. 021 331 00 90

Horaires: lundi-vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h.