



**FÉDÉRATION ROMANDE  
DES CONSOMMATEURS  
VALAIS**

**RAPPORT ANNUEL**

**2019**

## **SOMMAIRE**

**03 | Rapport de la présidente**

**04 | Rapport des activités**

**05 | Rapport du Bureau Conseil**

**06 | Rapport des enquêtes de terrain**

**06 | Rapport de la Commission agriculture et alimentation**

**07 | Rapport de la Commission énergie et environnement**

**07 | Rapport de la Commission santé**

**08 | Rapport de Fourchette Verte Valais/Wallis Promotion**

**09 | Rapport des comptes**

## **MEMBRES ACTIFS 2019**

Christopher Anderson\*

Noëlle Bonjour

Laurence Bornet\*

Françoise Burgener-Zen Ruffinen\*

Elisabeth de Candolle\*

Jacqueline Fontannaz-Richard\*

Agnès Praz

Jean Prince\*

\*Contributeurs au rapport d'activités

## RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

Voilà, tout a une fin. Après huit ans d'activités au sein de l'association, après une année anniversaire 2019 riche en événements, la soussignée arrive au terme de son double mandat en tant que présidente. Avec mon comité, nous avons œuvré sans relâche afin de pérenniser, de faire connaître et reconnaître la FRC Valais dans notre canton. Je remercie encore chaleureusement les personnes qui, par leur présence, leur enthousiasme, leur engagement, m'ont soutenue dans ces tâches.

Mes pensées vont aux bénévoles du Bureau Conseil, qui ont distillé sans compter leurs conseils et leur bonne humeur aux consommateurs se rendant dans nos locaux ou nous sollicitant via la permanence téléphonique. Elles vont également à notre secrétaire et notre caissière qui m'ont épaulées, aux membres du comité qui s'engagent dans diverses commissions internes de la FRC.

Pour terminer, j'aimerais encore remercier la Ville de Sion pour son soutien en mettant à disposition gratuitement le Bureau Conseil. Sans ce local, nous ne pourrions pas offrir un lieu de proximité à une population qui recherche un soutien pour faire face à des litiges de consommation.

Notre prochaine assemblée générale marquera un tournant. De nouveaux visages vont intégrer le comité de la FRC Valais, certains ayant déjà œuvré au service des consommateurs de notre région. Je leur souhaite plein succès dans la défense et l'information du grand public.



Jacqueline Fontannaz-Richard  
Présidente FRC Valais

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jacqueline Fontannaz-Richard'.

## RAPPORT DES ACTIVITÉS

**Assemblée générale cantonale** | Le 12 avril, la manifestation s'est tenue dans les nouveaux locaux de l'OSEO. L'occasion pour les membres valaisans de suivre une visite guidée des lieux avec Matthias Reynard, conseiller national et membre de l'Intergroupe latin consommation, l'opportunité aussi de (re)découvrir le monde de la réinsertion professionnelle. Le moment a également coïncidé avec le lancement du combat de l'année sur les cosmétiques et la sortie de la nouvelle application gratuite de la FRC.

**Combat de l'année, les cosmétiques** | Lionel Creteigny, le responsable des tests comparatifs à la FRC était donc aussi de la partie à notre AG pour présenter au public FRC Cosmétiques. Cette nouvelle application permet de traquer les substances indésirables dans les produits de soin et d'hygiène en en scannant le code-barres. L'outil représentait le premier volet d'une vaste campagne de sensibilisation qui s'est déroulée tout au long de l'année et se poursuit d'ailleurs encore en 2020. En Valais, plusieurs jalons forts ont permis de marteler les revendications de la FRC dans ce combat-phare.

- **Slow Up** | Début juin, la FRC Valais, fidèle à son emplacement lors de ce rendez-vous annuel dédié aux sportifs et promeneurs, a tenu un premier stand «cosmétiques». Les bénévoles ont présenté l'application et aidé le grand public à s'y familiariser, le but étant que chacun sache en toute connaissance de cause si les articles qu'il achète ou dont il dispose dans sa salle de bains est à risque pour la santé ou non.
- **Paléo Festival de Nyon** | Nos bénévoles ont également participé à l'important dispositif déployé par la FRC au Paléo Festival de Nyon en juillet. Ces échanges avec la population mais aussi entre bénévoles FRC de régions différentes ont été enrichissants et particulièrement appréciés.
- **Planète santé** | Le salon qui s'est déroulé sur trois jours en novembre à Martigny a été la dernière manifestation importante de l'année où il a été question de préserver sa santé. L'application FRC Cosmétiques a bien sûr été au centre des attentions. Nos bénévoles, épaulés par certains venant d'autres cantons ainsi que des collaborateurs de la FRC à Lausanne, se sont relayés pour parler également d'autres projets et sujets: Tous consommateurs de la santé, changements de primes. Beaucoup d'échanges et de partages ont eu lieu lors de ces journées riches en émotion.

**Repair Couture** | Nous avons mis sur pied quatre soirées à Sion durant lesquelles les participants ont appris à dompter leurs doigts pour donner une seconde vie à leurs vêtements et autres textiles de maison. A chaque fois, une trentaine de personnes sont reparties de l'Atelier Déco satisfaites du travail accompli, ravies de ces échanges à la fois plaisants, créatifs et productifs.

**Repair Café** | C'est une collaboration renouvelée avec l'EPTM de Sion qui nous a permis d'organiser un Repair Café le 30 novembre. Les apprentis de 3e et 4e années et leurs professeurs ont à nouveau démontré leur opiniâtreté à résoudre les pannes et réparé des appareils ménagers même si certains semblaient sans âge...

**Nouvelliste** | Des articles sont parus dans le quotidien valaisan à raison d'une fois tous les quinze jours. Ils ont contribué à donner de la visibilité à la FRC Valais et à faire découvrir aux lecteurs des solutions à certaines arnaques traitées par les juristes de la FRC.

## RAPPORT DU BUREAU CONSEIL

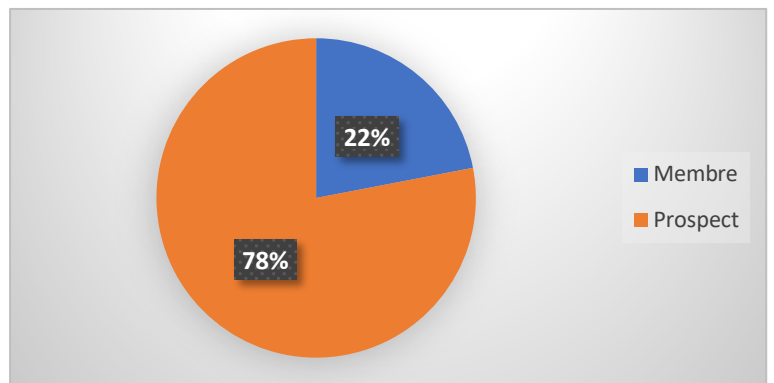
**Activités** | L'essentiel des contacts se fait par e-mail ou par téléphone, mais les Experts Conso continuent d'accueillir le grand public, membres et non membres, dans les locaux du Bureau Conseil. Les questions portent en priorité sur les contrats de vente ou de service, les arnaques, les litiges en matière de communications et les questions d'assurances. Concernant ce dernier thème d'ailleurs, la traditionnelle demi-journée portes ouvertes de début novembre a permis de renseigner la population sur les changements de caisses maladie pour trouver les primes qui correspondent au mieux aux besoins du ménage. Pour l'occasion, Flavio Perret-Gentil, juriste à FRC Conseil à Lausanne, a complété notre équipe. Merci à lui.

Le Bureau Conseil remercie également Valérie Muster, responsable de FRC Conseil pour son soutien, ainsi que pour les formations continues mises sur pied à l'attention des Experts.

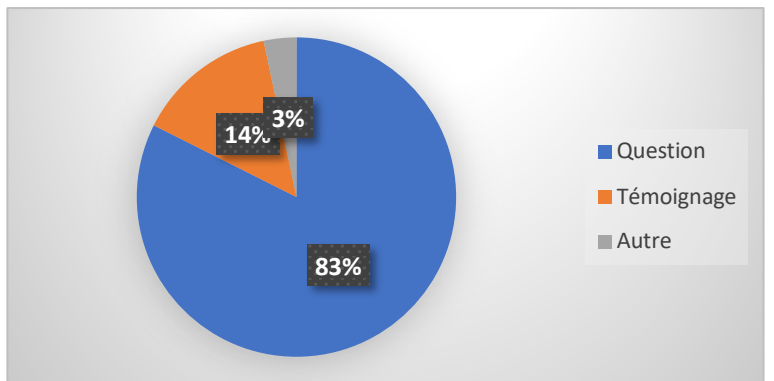
### En chiffres

Les membres valaisans sont au nombre de 2'208.

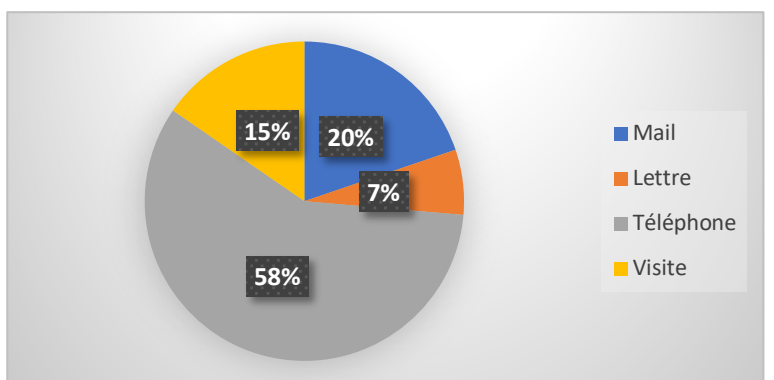
**Publics** | La part des gens qui s'adressent au Bureau Conseil est essentiellement constituée de non membres. Outre renseigner ces gens, il s'agit également de les encourager à devenir membre pour leur faire bénéficier de l'ensemble des prestations de la FRC (conseil personnalisé, accès à une protection juridique, information via le magazine *FRC Mieux choisir*, le site [frc.ch](http://frc.ch) et les réseaux sociaux).



**Requêtes** | Les questions représentent l'essentiel des sollicitations qui parviennent au Bureau Conseil. Les témoignages nourrissent également la rédaction en courriers de lecteurs, coups de chapeau et bonnets d'âne dans le magazine.



**Canaux utilisés** | Le téléphone reste le moyen privilégié utilisé par les consommateurs. Suit l'e-mail qui est remplacé depuis 2020 par des formulaires de contacts en ligne ([frc.ch/contact](http://frc.ch/contact)).



## RAPPORT DES ENQUÊTES DE TERRAIN

Les enquêteurs mystères de la FRC n'ont pas chômé, mettant à l'épreuve commerces, petits et grands, artisans et prestataires de service selon des scénarios bien établis. Ils ont participé à plusieurs projets dont les résultats ont été publiés dans *FRC Mieux choisir*. Des médias tiers s'en sont aussi fait l'écho, diffusant largement le fruit de ce travail de fourmi.

- **Boulangerie:** demander au boulanger d'où viennent les croissants qu'il vend et la qualité de ses matières premières, c'est tout l'intérêt de valoriser un vrai artisan plutôt qu'une production industrielle. Les résultats montrent que le métier a encore de l'avenir et trouve ses acheteurs. *FRC Mieux choisir N°115*.
- **Lampes à LED:** la technologie, intéressante au demeurant, a ses revers, puisque bon nombre de ces luminaires deviennent des objets prêts à jeter quand l'ampoule lâche. Grâce aux résultats de cette enquête, la FRC est intervenue au Parlement dans le but de changer cet état de fait. *FRC Mieux choisir N°120*.
- **Sacs en plastique:** Source de confusion auprès du chaland et ne présentant aucun bénéfice environnemental, le plastique oxo-fragmentable doit disparaître. Le client y est-il confronté? C'est ce que les enquêteurs ont cherché à déterminer. *FRC Mieux choisir N°118*.
- **Débit internet:** l'abonnement est-il adapté à la consommation réelle du consommateur? Les relevés réalisés par les enquêteurs ont montré des différences importantes en termes d'offre. *FRC Mieux choisir N°122*.
- **Assurance-maladie:** pendant un an, les enquêteurs de la FRC ont documenté leurs échanges avec les assurances. Résultats: les caisses remboursent plutôt bien. *FRC Mieux choisir N°120*.
- **Viande au restaurant:** l'information sur la provenance des denrées laisse trop souvent le client sur sa faim. Un problème dès lors que la Suisse autorise l'importation de produits issus de bêtes dopées aux hormones ou avec des stimulateurs de performance tels qu'antibiotiques ou anabolisants. L'enquête a consisté à vérifier si l'indication de la provenance était conforme aux exigences légales et à compiler des informations utiles. *FRC Mieux choisir N°123*.



## RAPPORT COMMISSION AGRICULTURE ET ALIMENTATION

**Perturbateurs endocriniens** | Bien que l'année était consacrée à la lutte contre les substances indésirables dans les cosmétiques, la Commission AA a souhaité élargir le propos à l'agriculture et à l'alimentation. A ce titre, elle a accueilli Carole Ghaddar, consultante en santé et toxicologie, pour en discuter. Cette pharmacienne clinicienne a rejoint entretemps la commission.

**Etiquetage nutritionnel graphique** | Les fronts ont bougé concernant le [Nutri-score](#), la commission a suivi de près les mouvements survenus en Suisse comme en Europe, travaillé aux revendications portées par la FRC et ses collègues alémaniques et tessinois des organisations de défense des consommateurs, toutes trois plaidant en faveur de cet indicateur. Par ailleurs, une vingtaine d'organismes de santé importants les ont ralliés pour porter un message commun auprès de l'industrie agroalimentaire.

**Politique agricole 2022+** | Les discussions ont porté sur cette future politique, la FRC ayant répondu à la consultation. Si les enjeux environnementaux sont mieux pris en compte d'importantes lacunes demeurent. Or la [PA22+](#) se doit d'être plus ambitieuse.

**Pesticides** | Deux initiatives populaires dites communément «Eau propre» et «Zéro pesticide» étaient au programme de la session d'été du Conseil national. La commission s'est donc penchée au préalable sur les textes qui visent à changer drastiquement de modèle agricole et à garantir tant une agriculture qu'une alimentation durables. Actuellement la FRC n'a pas pris position, les débats étant encore en cours au Parlement qui discute d'un contre-projet pour l'intégrer dans la PA22+.

**Lait équitable** | Attendu de longue date, un projet national garantissant 1 franc par litre de lait au producteur – soit 30% de plus que le prix du marché – a enfin vu le jour avec Faireswiss en fin d'année. La commission va suivre avec intérêt le développement de la démarche.

## RAPPORT COMMISSION ENERGIE ET ENVIRONNEMENT

La CEE s'est réunie à cinq reprises (23 janvier, 7 mai, 24 septembre, 2 octobre et 27 novembre). Parmi les faits saillants, notons:

**Loi sur le CO2** | La commission a commenté le projet de loi. Parmi les problèmes soulignés, la difficulté à quantifier le CO2 dans un kilowattheure. La CEE demande en outre qu'une taxe sur le CO2 permette au consommateur de choisir l'alternative la moins lourde en CO2 et que les revenus de la taxe soient redistribués de façon transparente.

**Produits de nettoyage** | A la demande de la commission, les membres de la FRC ont répondu à un sondage sur leurs habitudes de nettoyage. Les résultats ont été publiés dans *FRC Mieux choisir*, qui a développé quelques articles en lien avec le thème: un test sur les [vinaigres de nettoyage](#), les [bons gestes](#) pour disposer de produits plus simples, moins nombreux et moins nocifs.

**Incinération** | Les usines surdimensionnées et leurs effets pervers, c'est sur ce thème qu'Isabelle Chevalley, conseillère nationale et membre de l'Inter groupe latin consommation est venue s'entretenir avec la commission.

## RAPPORT COMMISSION SANTE

La commission s'est réunie à Lausanne à quatre reprises (26 février, 21 mai, 26 août et 4 novembre). Lors de cette dernière date, Isabelle Moret, conseillère nationale et membre de l'Inter groupe latin consommation, est venue s'entretenir sur les caisses maladie, la qualité des modèles alternatifs et le prix des médicaments.

**Membres** | La composition de la commission a subi quelques modifications en cours d'année avec les démissions de Jean-François Boudry, de Liliane Vogel, de Marianne Gremiaud et de son président Gabriel Nussbaumer. Son successeur a été nommé en la personne de Bernard Burnand, déjà membre de la commission. Il est désormais aussi épaulé par de nouveaux arrivants: Brigitte Kohler, cheffe de groupe à la Suva, Jacques Meisoz, médecin de famille, spécialiste en médecine interne et rédacteur régulier dans la *Revue médicale suisse*.

**Vision Santé de la FRC** | Les travaux de la commission sont désormais définis par le détail dans un document intitulé «Vision Santé» pour les années 2019 à 2022. Les réflexions clés sont disponibles en ligne et montre les défis auxquels le système de santé suisse fait face, notamment pour que les patients-assurés-consommateurs aient suffisamment voix au chapitre.

## RAPPORT DE FOURCHETTE VERTE VALAIS/WALLIS

**Etablissements** | L'année 2019 compte 7 nouveaux venus, dont 1 concerne une labellisation pour les tout-petits (TTP), 2 Junior et 4 Adulte. Huit autres établissements n'ont plus le label. Cinq sont en cours de labellisation pour 2020.

**Ama Terra 2020-2023** | En collaboration avec l'Ecole d'agriculture, un projet visant à promouvoir les produits de proximité dans les cuisines de restauration collectives labellisées FV a été élaboré.

**Manifestations** | Cinq manifestations ont eu pour thème la diminution du sucre dans l'alimentation, thématique commune à la FRC qui a notamment développé, au fil des ans, un [Observatoire du sucre](#). Des fruits de saison ont été distribués, en collaboration avec l'Interprofession des fruits et légumes du Valais (IFELV).

- Course du Benou à Venthône avec un atelier sensoriel sur les carottes
- Slow Up avec un atelier sensoriel et un stand de restauration labellisé (Val'Event)
- Fête du goût à Sion
- Fête de la musique populaire à Crans-Montana, où il s'agissait d'un projet test
- Planète santé à Martigny

**Page santé** | Un projet de dépistage et de sensibilisation au diabète a été mené en collaboration avec l'Association Diabète Valais.

**Formations** | ont été conduit: 7 ateliers grand public, 10 formations pour les responsables de la petite enfance, 4 formations sur le thème du sucre et des collations, animation de 15 ateliers «pratique» sur différents thèmes, en cuisine ou non, et proposés au grand public. Des flyers sur la consommation de sucre ont été distribués.

**Mandat IFELV** | Analyser la composition des distributeurs et proposer des snacks labellisés FV dans ces automates. Cela fait suite à l'[enquête FRC](#) sur ces drôles de boîtes à goûter qui ne veulent pas que du bien aux élèves du secondaire romand, hormis les distributeurs de pommes valaisans (*FRC Mieux choisir N°113*, novembre 2018).



## RAPPORT DES COMPTES

<b>Bilan au 31.12.2019</b>				
<b>Actifs</b>		<b>2'572.05</b>	<b>Passifs</b>	
Caisse Bureau Conseil	519.75		Capital	10'886.45
Caisse	-158.00			
Compte postal	2'039.50			
Actifs transitoires	170.80			
Différence (découvert)		8'314.40		
		<b>10'886.45</b>		<b>10'886.45</b>

<b>Pertes et Profits 2019</b>				
<b>Charges</b>			<b>Produits</b>	
<b>Bureau Conseil</b>		<b>4'969.90</b>		
Loyer	358.80		Vente brochures	22.00
Frais de bureau	6.00		Produits divers	120.00
Téléphone	1'209.30			
Indemnités	2'030.00			
Déplacements	1'365.80			
<b>Section</b>		<b>3'486.50</b>		
Indemnités	1'250.00			
Déplacements	150.00			
Manifestations	245.00			
Comité	1'371.80			
AG cantonale	309.50			
Frais divers	160.20			
			Différence (perte)	8'314.40
		<b>8'456.40</b>		<b>8'456.40</b>



## **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  
VALAIS**

Rue des Châteaux 2  
Case postale 2195  
1950 Sion 2

Heures d'ouverture et tél. ► [frc.ch/valais](http://frc.ch/valais)