



**FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
NEUCHÂTEL**

RAPPORT ANNUEL

2019

MEMBRES ACTIFS

Comité | Raymonde Richter, présidente, Nicole Humbert-Droz, secrétaire, Marc Treboux, trésorier, ainsi que Dalila Alonti, Anne Aubert, Marta Cassaro Hainard, Laurence Ducret, David Frosio, Nicole Galland, Cendrine Jéquier, Morgane Mayor, Josette Rigaux et Monique Vust.

Bureau Conseil | Morgane Mayor, responsable; Cendrine Jéquier, ainsi que Niels Clivaz, Sarah Fitwi, Milène Hauri, Dylan Hofmann et Vjollcë Shahini, répondants étudiants

Conseil en budget | Monique Vust

Bien manger à petit prix | Nicole Galland

Chocoléo | Rachel Bieri, Nicole Galland, Cendrine Jéquier et Monique Vust

Affichage des prix | Marc Treboux

Commissions internes FRC

- Santé: Anne Aubert
- Energie et environnement: Josiane Conti
- Agriculture et alimentation: Marc Treboux

Commissions cantonales

- Prévention santé: Anne Aubert
- Energie: Marta Cassaro Hainard
- Déchets: Nicole Humbert-Droz
- Désendettement: Nicole Humbert-Droz
- Agriculture: Raymonde Richter (nouveau mandat)

Enquêteurs de terrain, contrôleurs d'établissements | Noms non divulgués en accord avec la charte des enquêteurs.

Bonnes adresses FRC | Laurence Ducret

Neuchâtel-Répare | Cendrine Jéquier et Monique Vust

Stands | Répartition par projets

Fourchette Verte Neuchâtel | Anne Aubert

Repair Cafés | Marc Treboux

DÉPARTS ET ARRIVÉES

En 2019, Rachel Bieri, Myriam El Hayek et Katherine Huertas ont quitté le comité pour diverses raisons, professionnelles, familiales ou en raison d'un déménagement. Nous les remercions sincèrement pour leur enthousiasme et leur engagement au sein de la FRC Neuchâtel.



BILAN 2019

FRC CONSEIL

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

Activités | En 2019, 90 personnes se sont adressées au Bureau Conseil (44 par téléphone, 20 par une visite, 18 par courriel et 8 par lettre). Les problèmes liés aux assurances (base et complémentaires), à la téléphonie, aux contrats de vente et de bail, notamment les questions de garantie, de démarchage agressif et de résiliations, ont été les plus récurrents.

ACTIONS DE TERRAIN

Affichage des prix | Le Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV) du canton de Neuchâtel mandate la FRC Neuchâtel pour contrôler l'affichage des prix selon l'Ordonnance sur l'indication des prix (OIP). En 2019, le contrôle a principalement concerné les commerces de fleurs selon la campagne diligentée par le Secrétariat d'état à l'économie. Ce sont 33 commerces du canton qui ont été visités. Le contrôle s'est porté sur l'affichage des prix des marchandises à l'intérieur des magasins et en vitrine. Force est de constater que cette campagne a porté sur un secteur qui n'est majoritairement pas en règle, puisque seuls 14 commerces présentaient des indications correctes. Le canton de Neuchâtel a adressé 18 factures d'émoluments pour non-conformité et 1 ordonnance pénale.

Des contrôles dans 51 autres commerces ont montré que 33 affichaient correctement les prix, alors que 18 de manière incomplète.

Cette année, la FRC n'a pas participé aux achats-tests pour vérifier la déduction du poids de la tare dans le prix de vente d'un produit.

Le mandat du SCAV se révèle toujours utile pour sensibiliser les commerces à la nécessité d'offrir de la transparence aux consommateurs, afin que ces derniers puissent consommer 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 luttent contre l'obsolescence programmée. Fruit de leur collaboration, le site neuchatel-repare.ch répertorie les bonnes adresses où les consommateurs peuvent apporter leurs objets pour tenter de leur offrir une seconde vie. L'annuaire regroupe les commerces présents en ville et dans les communes du Littoral neuchâtelois, de la Tène à la Grande Béroche. En 2020, le projet sera élargi à un

Neuchâtel-récupère. Ce nouvel élan démontre l'intérêt des consommateurs pour ce genre de base de données, les aidant à consommer de façon responsable.

La FRC Neuchâtel est chargée de la mise à jour des adresses. Cendrine Jéquier et Monique Vust coordonnent ces efforts.

Bonnes adresses FRC | Les bons plans de la FRC vont au-delà de la seule lutte contre l'obsolescence programmée des objets électroménagers, électriques, électroniques, des vêtements ou des vélos. Le site internet de l'association répertorie également – sous l'onglet Bonnes adresses – les endroits où acheter en vrac, choisir un panier de fruits et légumes issu de l'agriculture contractuelle, etc. Laurence Ducret s'est occupée jusqu'à fin 2019 de collecter ces adresses pour le canton de Neuchâtel, avec un accent particulier sur la vente en vrac. Le projet va évoluer en 2020 et de nouveaux bénévoles s'en occuperont.

Conférence sur le photovoltaïque | La FRC Neuchâtel a organisé une conférence sur le photovoltaïque le 28 mars au Centre suisse d'électronique et de microtechnique (CSEM). Christophe Ballif, vice-président du CSEM et directeur du PV-Center, et Laurianne Altwegg, responsable Energie et environnement à la FRC et vice-présidente de la Commission fédérale de l'électricité, ont abordé la thématique sous l'angle technique et environnemental, avec un volet consommation, notamment du point de vue des locataires. La cinquantaine de participants a continué les échanges autour d'un sympathique apéritif préparé par les Fermières de l'Orée des Joux.

Campagne Cosmétiques | 2019 a été marqué par un anniversaire particulier, l'association fêtant 60 ans d'existence et de combats. Celui choisi pour l'année a porté sur la lutte contre les substances indésirables dans les produits de soin et d'hygiène. Une application gratuite permettant de les débusquer instantanément en scannant le code-barres des articles a été lancée le 12 mars. Ce combat a également donné lieu à un important dispositif de sensibilisation envers le grand public, dont une série de stands partout en Suisse romande.

A ce titre, la FRC Neuchâtel s'est rendue à la Braderie à la Chaux-de-Fonds, du 30 août au 1^{er} septembre, pour faire découvrir aux badauds l'utilité et le fonctionnement de l'application. Pour la tenue de ce stand, elle a uni ses forces avec les bénévoles de la FRC Jura. Dans le même esprit, certains répondants du Bureau Conseil neuchâtelois 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.



Tout savoir sur l'année 2019 > frc.ch/60ans

Dans la peau d'un testeur | En partenariat avec le Jardin botanique de la Ville de Neuchâtel, la FRC Neuchâtel a organisé des dégustations à l'aveugle, une manière d'éveiller papilles et conscience à des sujets chers tels que qualité des ingrédients et provenance des matières premières. Ces événements conviviaux rencontrent toujours beaucoup de succès; ils seront renouvelés les 10 mai et 20 septembre 2020.



- confiture de fraises, Journée de printemps le 12 mai
- miels, Nuit et Journée internationale des musées les 18 et 19 mai, ainsi que celle, mondiale, des abeilles du 20 mai. Ce dernier événement a été mené avec OdoratNews
- pâte à tartiner chocolatée, lors de la Journée d'automne du 6 octobre

Label Fait Maison | GastroSuisse, la Fondation pour la promotion du goût, Slow Food Suisse et la FRC, réunis en association depuis 2017, ont mis sur pied le Label Fait Maison. Lequel distingue, sur une base volontaire, les restaurants dont les mets sont préparés intégralement ou en majeure partie dans leur propre cuisine, sans recourir aux plats et produits précuisinés.

Il y a actuellement 317 établissements labellisés ou en cours de labellisation, dont 21 dans le canton de Neuchâtel. Les objectifs globaux sont atteints. Le label sera étendu en Suisse alémanique durant 2020.

Marc Treboux a piloté ce projet au niveau romand et Marta Cassaro a visité les établissements de notre canton qui en font la demande. *FRC Mieux choisir* a par ailleurs consacré un article à cette activité bénévole, à lire ici: frc.ch/label-fait-maison-dans-la-peau-dun-controleur/

Cours Bien manger à petits prix | Ce cours de base est adaptable à divers groupements de population: tout public, bénéficiaires des services sociaux, femmes migrantes, étudiants, seniors, etc. Nous l'agrémentons parfois avec des informations supplémentaires sur les boissons énergisantes et le décryptage des étiquettes.

Un cours a été donné le 30 avril par Nicole Galland et Cendrine Jéquier à l'attention de parents requérants d'asile réunis par l'Entraide protestante suisse (EPER). Un autre, destiné aux 65 ans et plus, a été donné par Nicole Galland en partenariat avec la Ville de Neuchâtel les 3 et 17 octobre. Nicole Galland suit l'évolution de ce projet.



Ateliers Chocoleo | Cet atelier permet aux 6-11 ans de décoder les messages marketing sur les emballages de céréales de petit-déjeuner. Sur la base d'un emballage fictif mais plus vrai que nature, [Chocoleo](#), 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 accompagné d'un dossier pédagogique permettant un dialogue entre les petits et leurs parents et/ou les enseignants.

Cet atelier, parfois couplé avec le cours Bien manger à petits prix, n'a pas été donné en 2019, mais plusieurs occasions sont prévues en 2020 avec l'EPER et RECIF, dont les 15 janvier à Neuchâtel et le 22 janvier à La Chaux-de-Fonds.

Fourchette Verte Neuchâtel | Cette année, en raison des finances du Canton, aucun projet n'a été mené.

Enquêtes de terrain | Les enquêteurs mystères de la FRC Neuchâtel 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 six 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 fourni.

- **Fausse actions:** cette enquête d'envergure, initiée en 2018, a duré un an. Elle a permis de démontrer, via des exemples frappants, la faiblesse des contrôles et le ridicule des amendes infligées aux contrevenants. La FRC milite donc pour un renfort de l'OIP qui cadre les bonnes affaires et lutte contre les abus. *FRC Mieux choisir N°117*.



- **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*.

Repair Cafés | Après plusieurs années passées à l'accueil pour discuter réparabilité et solutions contre l'obsolescence programmée avec des convaincus, la FRC Neuchâtel ne fait désormais que relayer l'information sur ses canaux de diffusion, magazine, site internet et réseaux sociaux. Ces manifestations ont lieu dans les locaux du Black Office (rue de l'Eglise 2 à Neuchâtel). En 2019, La Chaux-de-Fonds et le Locle ont également organisé des Repairs Cafés. Ces actions entrent dans notre promotion d'une consommation respectueuse de l'environnement en allongeant la durée de vie des objets et des appareils que nous utilisons au quotidien.

Budget conseil | Nous n'avons pas eu de demande en 2019. **Monique Vust** s'occupe d'éventuelles demandes.

FINANCES

Bilan au 31.12.2019

Actif		Passif	
Caisse principale	130,55	Passifs transitoires	1 337,05
Compte postal courant	11 918,19	Provision Bureau Conseil	5 000,00
Compte postal épargne	15 000,00	Provision matériel	5 000,00
Actifs transitoires	585,00	Provision actions / manifestations / promotion	16 296,69
	27 633,74		27 633,74

Pertes et Profits 2019

Produits		Charges	
Consultations en budget	80,00	Bureau Conseil	6 258,35
Cours	2 339,40	Achats brochures/autocollants au secrétariat	165,00
Vente de brochures/autocollants	4,00	Manifestations	641,70
Mandat OIP	10 000,00	Comité	1 068,40
Neuchatel-Repare	510,00	Assemblée générale cantonale	2 340,15
Produits divers	528,00	Mandat OIP	745,00
		Frais divers	1 011,15
		Attributions aux provisions	1 231,65
	13 461,40		13 461,40

PERSPECTIVES 2020

L'année 2019 fut riche et belle, et 2020 le sera tout autant. La FRC Neuchâtel continuera bien évidemment à défendre, informer et faire entendre la voix des consommateurs auprès des décideurs politiques avec l'expérience et l'enthousiasme d'une association qui vient tout juste de fêter ses 60 ans d'existence.

Les campagnes initiées l'an dernier sur la traque aux substances indésirables dans les [cosmétiques](#) et la sensibilisation aux risques que représentent l'achat de tickets de spectacles ou pour une manifestation sportive sur des [billetteries en ligne](#) non officielles continuent. La FRC sera donc de retour sur les routes de Suisse romande pour en parler. Des actions de terrain similaires à celles de 2019 se déclineront au gré de nos partenariats. La sensibilisation contre le [gaspillage alimentaire](#) revient aussi sur le devant de la scène.

Le début de l'année 2020 correspondra également à un changement de présidence, Raymonde Richter arrivant au terme de son mandat de quatre ans. Il appartiendra à la nouvelle personne d'organiser les activités avec le comité: une actualité à suivre sur frc.ch/neuchatel



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

Heures d'ouverture et tél. ► frc.ch/neuchatel