



FÉDÉRATION ROMANDE  
DES CONSOMMATEURS  
JURA

**RAPPORT ANNUEL**  
**2020**

## SOMMAIRE

- 02 | **Sommaire**
- 02 | **Membre du comité et membres actifs**
- 03 | **Rapport de la présidente**
- 04 | **Rapport des activités**
  - Point contact
  - FRC Conseil
  - Action assurance-maladie
  - Conseil en budget
  - Repair Cafés
  - Bourses aux habits
  - Affichage des prix et de la tare
  - Enquêtes de terrain
- 06 | **Rapport des commissions**
  - Commissions externes
  - Commissions internes
- 07 | **Comptes**

## FRC JURA – JURA BERNOIS

Notre antenne compte 1200 membres

### Membres du comité au 31.12.2020

Présidente	Erica Hennequin
Trésorière	Florence Leuenberger

### Commissions internes et externes

Commission interjurassienne pour la gestion des marques et Commission de surveillance des droits des patients	Sandra Borruat Chételat
Commission santé FRC	Mélanie Brulhart
Conférence des transports	Vincent Chételat
Commission permanente de surendettement	Sylvie Cortat Frey
Conseil de la santé publique	Brigitte Leoni
Fourchette verte Jura	Sylvie Marchand
Commission Energie-environnement FRC	Anouk Leippert Der Stepanian

### Projets FRC

Bourse aux habits et conseil en budget	Sylvie Cortat Frey et Patricia Jeanneret
Responsable groupe Bassecourt	Anne-Chantal Schindelholz

Danielle Berthold, Damaris Bourquard, Monique Bron, Sophie Buchwalder, Patricia Bürgi, Chantal Burnier, Francine Cattin, Jocelyne Gasser, Nadine Girardin, Patricia Jeanguenat, Patricia Kottelat, Christine Lovis, Francine Lusa, Suzanne Maitre, Rita Rais, Sandra Schaffter, Sandrine Schnyder, Mélanie Willemin, Raphaël Wischlen.

Répondants des activités intégrées, à Lausanne: Jean Tschopp, resp. FRC Conseil, Sandra Imsand, resp. réseau des enquêteurs de terrain.

## RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

Pour la FRC Jura-Jura bernois, cette année 2020 a, comme pour tant d'autres, été chamboulée. Après un printemps plutôt calme, il a fallu se réinventer et trouver d'autres modes de fonctionnement pour répondre à la demande des consommateurs. En effet, la pandémie aidant, les fraudes les arnaques et les abus se sont multipliés. Assurer une présence dans nos locaux de Delémont était donc primordial. Dès août 2020, nous avons donc ouvert un Point contact à raison d'une après-midi par semaine. L'occasion d'aiguiller le consommateur dans les démarches à entreprendre, l'occasion également de maintenir le conseil en assurance-maladie (changements de caisse).

Le programme des activités de terrain a été à la mesure de ce que les mesures sanitaires ont autorisé: plutôt chiche. Afin d'intensifier les échanges avec la population, une petite équipe dynamique a toutefois tenu, le 22 août, un **stand au marché de Courgenay** qui promeut le commerce local. Nous avons aussi, en collaboration avec Caritas Jura, réalisé trois Repair Cafés sur les six prévus. Cela reste une maigre consolation, surtout lorsqu'on songe qu'il a fallu renoncer aux Bourses aux habits printanière et automnale.



De nouvelles collaborations avec Emmaüs Jura ont été initiées, notamment sur la question de la valorisation des objets inutilisés.

D'autre part, suite de l'adoption par le Parlement jurassien de la Loi sur les déchets et les sites pollués, un groupe de travail, composé de la FRC Jura, de Caritas Jura, d'Emmaüs et de l'Office cantonal de l'environnement, s'est mis en place pour intensifier la réduction des déchets dans le Canton. Nous aimons particulièrement ce type de collaboration qui met en réseau différents acteurs dans le but d'une plus grande efficacité.

Parmi les nouveautés qui ont marqué 2020, signalons que la FRC Jura est à nouveau représentée dans la Commission Energie et environnement, un organe interne à la FRC. En revanche, notre comité régional est toujours en quête de deux perles rares: un-e secrétaire pour nous soutenir dans nos tâches, ainsi qu'une personne qui porte un intérêt particulier aux questions alimentaires pour développer le programme Bien manger à petit prix.

Je profite de ce mot pour remercier très chaleureusement tous nos bénévoles pour leur engagement en faveur de la défense des droits du consommateur, avec une dédicace particulière à Suzanne Maitre, ancienne présidente, qui a su magnifiquement conduire la FRC Jura et la rendre encore plus efficace. Elle continue de nous épauler et de nous faire profiter de ses nombreuses compétences.



Erica Hennequin  
Présidente FRC Jura-Jura bernois

## RAPPORT DES ACTIVITÉS

**Point contact** | Les locaux de notre ancien Bureau Conseil à Delémont servent désormais de lieu de rencontre avec la population et les membres de la FRC Jura - Jura bernois. Baptisé Point contact, il a ouvert ses portes le 22 septembre 2020, gardant le jour et l'horaire initiaux de notre permanence: le mardi, de 14h à 17h.

Les personnes s'y sont adressées au Point contact venaient se renseigner concernant des problèmes de:

- Annulation de voyage
- Assurance ne remplissant pas le contrat de remboursement
- Contrat de travail non respecté
- Demande de tests comparatifs, machines à café, aspirateurs.
- Autocollants «Stop pub!»
- Renseignements divers, dont sur le bénévolat



Les questions complexes sont renvoyées aux juristes et Experts conso de FRC Conseil, à Lausanne, lesquels répondent par téléphone et e-mail. Pour bien des aspects, notre équipe renvoie les consommateurs au [site internet de la FRC](#). C'est une véritable mine d'or – 300 questions-réponses, des lettres modèles, des tests comparatifs, des enquêtes et plein d'autres articles –, à commencer pour les membres qui ont accès à tout le contenu.

Nos visiteurs ont également à leur disposition le magazine *FRC Mieux choisir*, ainsi que diverses brochures et guides édités par notre association. Les gens peuvent ainsi prendre le temps de s'attarder chez nous, et nous, nous avons l'opportunité de mieux faire connaître la FRC et ses multiples activités.

Francine Lusa

**Bureau Conseil** | Ce service assure une partie des sollicitations que le Point contact ne prend pas en charge. FRC Conseil s'est adapté aux circonstances pour continuer à [renseigner les consommateurs](#), les conseiller et les orienter vers qui pourrait les dépanner. Nous saluons la grande disponibilité des Expertes conso ayant assuré la permanence téléphonique, y compris durant certaines périodes depuis leur domicile.

En 2020, [8941 nouveaux cas ont été annoncés à FRC Conseil](#). Nous nous situons au même niveau qu'en 2019. Les périodes de (semi-)confinement n'ont pas réduit le nombre de litiges du fait notamment de la hausse des commandes en ligne, encore observée cette année. Les six domaines donnant lieu au plus grand nombre de questions sont par ordre d'importance:

- Litiges contractuels: e-commerce, garantie des défauts, facturation, livraison
- Méthodes de vente déloyales et arnaques, litige portant sur l'annulation de voyages (effet direct de la pandémie propre à 2020)
- Problèmes d'assurances santé et annulation
- Maison de recouvrement
- Difficultés en matière de télécommunications

L'année 2020 a aussi été marquée par le départ de Valérie Muster après treize années comme responsable FRC Conseil. Avec beaucoup de professionnalisme et un sens de l'organisation

remarquable, elle aura, avec son sourire et son énergie, largement contribué au développement et au succès de la FRC. C'est un honneur et un plaisir de lui succéder. Sandra Renevey, juriste dynamique durant ses quatre années à la FRC, nous a aussi quitté en fin d'année. Nous remercions vivement l'une et l'autre pour la qualité de leur travail au service des consommateurs.

J. Tschopp

**Action assurance-maladie** | En lieu et place de Portes ouvertes consacrées aux hausses de primes maladie – significatives dans notre canton – et aux changements de caisse, la FRC Jura a assuré une permanence téléphonique d'une après-midi pour conseiller les Jurassiens. Cette opération positive a regroupé dix appels, provenant d'Ajoie (3), de la vallée de Delémont (5), de Moutier (1) et des Franches-Montagnes (1). Le [comparateur FRC](#) a été une aide précieuse pour conseiller les gens simplement et facilement... même si rien ne remplace la consultation des contrats en présentiel, surtout pour les aînés.

Suzanne Maitre

**Conseil en budget** | Les consultations de conseil en budget permettent d'offrir aux personnes qui le demandent un appui personnalisé pour établir le budget de leur ménage. Et cela en toute discrétion. Grâce au soutien de l'Œuvre jurassienne de secours, la prestation coûte la somme symbolique de 10 francs, que la population soit membre ou non de la FRC Jura-Jura bernois.

Les principaux motifs des demandes sont notamment de:

- Mieux gérer sa situation financière et d'avoir une vision globale
- Un changement de situation familiale (premier travail, premier logement, retraite)
- Une répartition des dépenses entre partenaires et argent du ménage
- Les séparation, divorce et versement de pension alimentaire
- Un revenu insuffisant

Les conseils en budget sont très appréciés par les demandeurs et les retours qui s'en dégagent sont très positifs. Les conseillères en budget trouvent également beaucoup de satisfaction et de plaisir à proposer leur soutien. Le contact humain et le sentiment d'utilité de la prestation les motivent. En 2020, elles ont innové, proposant, lorsque les mesures Covid l'exigeaient, de pouvoir conseiller par téléphone, visioconférence, etc.

Enfin, la prestation de conseil en budget a bénéficié d'un bel écho médiatique, puisque la coordinatrice pour la Suisse romande a participé au guichet radiophonique de *On en parle* (RTS La Première) du 4 juillet, ainsi qu'à l'émission télévisée *A Bon Entendeur* (RTS1) du 8 décembre.

Patricia Jeanneret et Sylvie Cortat Frey

**Repair Cafés** | Dans le Jura, les Repair Cafés sont organisés en collaboration avec Caritas dans les locaux de LARC à Delémont. Ils ont toujours lieu le samedi, entre 9h et 12h. Le succès et la demande sont toujours au rendez-vous. Sur les six éditions initialement prévues, nous avons pu maintenir trois dates (janvier, août et octobre). Nous pouvons compter sur une douzaine de réparateurs bénévoles pour une moyenne de 25 visiteurs par événement, dont la moitié repart avec un objet en état de marche.

La demande en Repair Cafés est forte, nous recevons de nombreuses sollicitations par téléphone et e-mail. Pour beaucoup, c'est une solution efficace pour contrer le gaspillage des ressources et l'obsolescence programmée, mais également pour le porte-monnaie. Notre comité réfléchit à étendre l'offre.

Erica Hennequin

**Bourses aux habits** | Cet événement fait partie de l'ADN de la FRC Jura. Devenu un rendez-vous bisannuel incontournable qui se tient à La Croisée des Loisirs à Delémont, il s'adresse à toutes les personnes qui veulent faire de bonnes affaires tout en luttant contre le gaspillage vestimentaire. La situation sanitaire a toutefois mis un coup d'arrêt aux éditions 2020. Le public a été invité à se rendre dans les magasins de deuxième main du canton, et plus particulièrement dans ceux de Caritas et d'Emmaüs, tant pour leurs emplettes que pour donner les trésors qui dorment dans leurs armoires. Le magazine de notre association a, de son côté, édité un article comparatif sur les [sites et applications](#) qui ont remplacé les Bourses aux habits et les boutiques de seconde main durant le Covid-19, avec une série de [fiches pratiques](#).

Sylvie Cortat Frey

**Affichage des prix et de la tare** | Sur mandat du Département de l'Economie, la FRC Jura procède chaque année au contrôle de l'affichage dans plusieurs commerces sur le territoire cantonal. Le contrôle de la tare est assuré par nos soins avec la présence de l'Inspecteur des poids et mesures. En raison du Covid-19, le Département de l'Economie a renoncé à cette tâche cette année. Ce qui n'a pas empêché nos membres de découvrir les charmes et l'intérêt du métier de contrôleur pour le consommateur: [Métrologie: surveiller au gramme près pour acheter juste](#), *FRC Mieux choisir N°128*, juillet 2020.

Patricia Jeanneret

**Enquêtes de terrain** | Année difficile, où il a fallu repousser et repenser des enquêtes prévues au programme. Voilà ce qui a occupé les [bénévoles enquêteurs](#) ces douze derniers mois.

- **Viande au restaurant:** quelle en est sa provenance, et comment le consommateur peut-il trouver cette information ? Cette enquête a mobilisé 17 personnes, qui ont visité une cinquantaine d'établissements de tous types partout dans le canton. Les résultats, pas toujours à la hauteur de nos espérances, ont été publiés dans *FRC Mieux choisir N°123* ([février](#)).
- **Salades:** deux enquêtrices ont participé à cette mission, laquelle consistait à évaluer les salades en sachets déjà lavées avec leur équivalent en vrac. Prix, fraîcheur et indications ont été passés au crible, avec de grosses surprises à la clé. L'enquête a paru dans *FRC Mieux choisir N°128* ([juillet-août](#)).
- **Finances durables:** alors que la Suisse veut se placer comme un carrefour des investissements durables, comment les petits épargnants peuvent-ils participer à cet élan avec leurs comptes? Quel genre de réponses reçoivent-ils quand ils interrogent leur banque? Six bénévoles de la FRC Vaud ont contribué à cette enquête. Au final, il est difficile d'obtenir des réponses claires pour savoir si les avoirs déposés sont gérés de manière responsable. L'enquête a été publiée dans *FRC Mieux choisir N°130* ([octobre](#)).

Sandra Imsand



## RAPPORT DES COMMISSIONS

**Commission interjurassienne pour la gestion des marques** | Cet organe a pour mission de promouvoir les marques de garantie «Spécialité du Canton du Jura» et «Jura bernois Produits du terroir» et d'en vérifier le respect du cahier des charges. En 2020, trois séances sur les quatre prévues ont eu lieu. Les thèmes ont notamment porté sur:

- La crise Covid-19 (mesures, adaptations des projets, communication, annulations de manifestations)
- Le projet de collaboration entre Parc du Doubs et la Fondation rurale interjurassienne (FRI)
- La certification
- Les projets Marguerite et Créalait
- La nouvelle charte graphique du domaine Filière alimentaire et espace rural (FAER)
- E-Commerce: projet de développement de la vente en ligne

Sandra Borruat Chételat

**Commission cantonale permanente de surendettement** | Cette commission est chargée de veiller à la cohérence globale de la politique cantonale de lutte en matière de surendettement, de favoriser la collaboration interinstitutionnelle et de coordonner les actions entreprises dans le canton. La FRC Jura y représente les consommateurs, elle siège aux côtés de délégués de Caritas Jura, des Services sociaux régionaux, des Offices de poursuites, du Service des contributions et de la Banque cantonale du Jura. La commission est présidée par Barbara Valentino, collaboratrice du Service de l'Action sociale, et siège deux fois par an, au printemps et à l'automne. En 2020, elle n'a pas pu se réunir en raison des conditions sanitaires.

Sylvie Cortat Frey

**Commission de surveillance des droits des patients** | Cette commission s'est réunie une première fois le 27 janvier 2020 afin de fixer son calendrier (thèmes à aborder et institutions à visiter). La pandémie a fait que toutes les réunions et visites ont dû être annulées.

Sandra Borruat Chételat

**Conseil de la santé publique (CSP)** | Cette commission gouvernementale consultative invite associations et partenaires du système de santé pour donner une vision globale de l'offre. En 2020, nous avons eu la visite des représentants de la Fondation Pèrène, un centre de pédagogie et d'éducation spécialisées, dont la mission est la scolarisation et le suivi éducatif d'enfants et d'adolescents et du Centre Médico-Psychologique qui agit avec les enfants, adolescents et adultes.

Lors des séances de la commission, les discussions ont notamment porté sur:

- Caisse-maladie: trois initiatives cantonales transmises au Parlement fédéral
- Concept cantonal de médecine d'urgence et de sauvetage, entrée en vigueur fin 2020
- Réseau d'information et d'orientation de la personne âgée
- Dossier électronique du patient, mise sur pied en cours

Brigitte Leoni

**Conférence des transports** | Cette commission cantonale extra-parlementaire s'est réunie le 28 mai 2020. La séance du 5 novembre a été annulée en raison de la situation sanitaire. La commission a reçu un bilan de la situation des transports publics du Jura:

- **Bilan de fréquentation 2019:** 110 millions de km parcourus, soit 5,3% de plus par rapport à 2018.
- **Impact du Covid-19:** La réduction de l'offre, au plus fort de la pandémie, a été très modeste dans le canton. Dès le 11 mai, à l'exception des Noctabus, l'offre a été pleinement rétablie. Les abonnements, communautaires annuels, comme le Vagabond, ont été prolongés de 15 jours; les détenteurs d'abonnements mensuels recevront un bon équivalent à 15% de la valeur de leur titre de transports.
- **Mise au concours de lignes de bus:** le résultat de l'appel d'offre va conférer à CarPostal l'exploitation de toutes les lignes de bus du canton. Les prestations vont augmenter de 300'000 km par an.
- **Ligne Bienne-Belfort:** l'objectif 2025 est d'introduire un système de relation à la demi-heure entre Delémont et Belfort-ville.
- **Liaison Bâle-Delémont-bassin lémanique:** le rétablissement de la liaison directe est prévu mais ne devrait être effectif que pour l'horaire 2026.

Vincent Chételat

**Commission FRC Energie et environnement (EE)** | En raison du congé maternité de Laurianne Altwegg, responsable Environnement au Secrétariat central et secrétaire de la Commission EE durant l'année 2020, la commission s'est réunie à deux reprises seulement. Ces rencontres ont permis la rédaction de la Vision économie durable de la FRC. Ce document stratégique est en phase finale d'approbation auprès du Comité directeur de l'association. Il devrait être publié courant 2021 et rejoindre le corpus [Vision Agriculture](#) et [Vision Alimentation](#).

Anouk Leippert Der Stepanian

**Commission Santé** | Cette commission s'est réunie quatre fois en 2020, dont trois en visioconférence. Elle suit avec intérêt les activités de la plate-forme Tous consomm'acteurs de la santé, qui compte 200 bénévoles. Plusieurs collaborations avec des associations de santé sont mises en place, dont la Fédération suisse des patients, Planète santé et pharmaSuisse (la faïtière des pharmaciens). Les consomm'acteurs ont ainsi l'opportunité de donner leur avis sur des sujets les concernant et les différents partenaires de les prendre en compte dans le développement de leurs activités.

En 2020, six associations représentant les assurés, les patients et les consommateurs dans les trois régions linguistiques ont décidé d'unir leurs forces en créant pro-salute.ch. La FRC en assure la présidence les deux premières années. But: faire bouger les choses dans le système de santé suisse et faire entendre la voix des consommateurs puisque le financement du système de santé est assuré aux deux tiers par les primes maladie et les impôts des citoyens et au dernier tiers directement des patients. A noter également que la FRC est à nouveau représentée dans le groupe de travail de Swissmedic «Informations aux patients-consommateurs».

Toujours déterminée à promouvoir les intérêts des assurés et être au fait de tout développement de réseaux de soins ou nouveaux modèles d'assurances, la commission a rencontré la direction de Swiss Medical Network (SMN, société possédant des hôpitaux privés



et qui possède 35% des actions de l'Hôpital du Jura bernois). SMN a présenté son projet de réseau de soins basé sur le modèle américain Kaiser Permanente.

Enfin, la commission a répondu aux consultations fédérales suivantes:

- **Rémunération du matériel de soins.** Il s'agissait de garantir une prise en charge adéquate par les assurances-maladie du matériel de soins (pansements, bandelettes pour diagnostic, matériel d'incontinence, etc.), y compris lorsque l'assuré est prestataire des soins à domicile ou résident d'un établissement médico-social.
- **Réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurances-maladie.** Il s'agissait de protéger les assurés des courtiers en assurance peu scrupuleux avec l'établissement d'un tribunal arbitral. La FRC estime que cette mesure n'est pas assez forte et n'atteindra pas son but.
- **Révision de l'Ordonnance sur l'analyse génétique humaine.** La FRC s'assure que les droits des consommateurs et la protection des données est assurée.
- **Modification de la tarification médicale ambulatoire.** Sur le modèle de forfait déjà appliqués en stationnaire (DRG), il s'agit de tendre vers une meilleure transparence et une maîtrise des coûts.
- **Nouvelle tarification de remise des médicaments en pharmacie.** La FRC salue le souci de transparence des tarifs liés à la remise des médicaments en pharmacie, mais déplore une complexité difficile à expliquer et à comprendre par l'assuré. Elle estime qu'il y a un transfert de charges. En diminuant les coûts induits par les médicaments traitant les maladies chroniques, on augmente substantiellement la charge supportée par les assurés consommant des médicaments actuellement peu chers, et qui ont en général avec une franchise élevée.
- **Deuxième paquet de mesures visant à freiner la hausse des coûts de la santé.** La FRC émet des réserves quant à l'obligation de passer par un médecin de famille (maladie chronique particulière, p. ex.). Elle s'oppose également aux exceptions à la transparence lors des négociations des prix par l'OFSP avec l'industrie pharmaceutique, souhaite que la mise en place d'un frein aux coûts soit plus explicite et efficace et soutient la transmission de factures aux assurés par les prestataires de soins.

Mélanie Brulhart

## RAPPORT DES COMPTES

### Bilan au 31 décembre 2020

Actifs		Passifs	
Caisse	247.55	Passifs transitoires	138.00
Compte postal	13'611.46	Provision Bureau Conseil	1'034.40
Actifs transitoires	6'135.00	Provision matériel	3'388.30
		Provision Bourses aux habits	4'349.75
		Provision actions / manifestations / promotion	4'445.20
		Provision formation	5'056.91
		Différence (capital)	1'581.45
	<b>19'994.01</b>		<b>19'994.01</b>

### Pertes et Profits 01.01.2020 - 31.12.2020

Charge		Produit	
<i>Bureau Conseil</i>			
Loyer et autres charges	193.85	Subvention cantonale	6'000.00
Frais de bureau	75.10	Consultations budget	30.00
Documentation et abonnements	135.00	Mandat Conseil en budget	2'400.00
Téléphone	828.00		
<i>Section</i>			
Indemnités	400.00		
Déplacements	233.80		
Manifestations	57.80		
Comité	1'017.20		
Assemblée générale cantonale	1'154.70		
Bourses	20.55		
Mandat Conseil en budget	300.00		
Frais divers	432.55		
Attribution aux provisions	2'000.00		
Différence (bénéfice)	1'581.45		
	<b>8'430.00</b>		<b>8'430.00</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  
JURA**

Rue des Granges 12  
2800 Delémont

Heures d'ouverture et tél. ► [frc.ch/jura](https://www.frc.ch/jura)