FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

RAPPORT ANNUEL 20

Nouvelle donne, nouvelles compétences

SOPHIE MICHAUD GIGON
Secrétaire générale de la FRC

Tout le monde se souviendra de 2020 comme de l'année Covid. La FRC n'a pas échappé à la pandémie, la consommation de biens et de services ayant été frappée de plein fouet. Ces changements, dont certains en profondeur, ont particulièrement sollicité nos équipes qui sont montées au front et ont répondu présentes aux requêtes – nouvelles ou multipliées – de consommateurs plongés dans la tourmente *(lire ci-contre et pp. 12-13)*.

Le bon côté des choses? Certaines des valeurs qui font l'ADN de la FRC – proximité, simplicité, fait maison, etc. – se sont vues confirmées; les semi-confinements nous ont fait redécouvrir notre intérieur, notre quartier, notre tourisme national. Et avec cela, tout un pan de consommation. En parallèle, évidemment, le commerce en ligne a explosé, il a fallu y accorder une attention accrue. De nouvelles arnaques jouant sur la peur sont aussi apparues. Mais la Suisse n'a, hélas, pas mis en place de système de monitorage comme l'Union européenne.

Le Parlement fédéral n'a pas été en reste. La gestion de la crise a rejailli sur l'activité des parlementaires. J'ai, pour ma part, beaucoup travaillé sur les soutiens économiques aux entreprises, en tant que membre de la Commission de l'économie et des redevances (CER/WAK). Mais je me suis également fait le relais de nombreuses requêtes de la FRC auprès du Conseil fédéral: approvisionnement de matériel médical, comme l'éthanol, et qualité des masques de protection ont été au centre de nos préoccupations, en début de crise en particulier. L'équipe de la FRC a donc développé une expertise nécessaire au débat public et a pu apporter des réponses. Par exemple, défendre une utilisation raisonnée des données – la vie privée étant un combat de fond depuis des années – a été d'actualité dans l'évaluation des applications de traçage des contacts.

365 jours

Toute l'année, la FRC a pleinement joué son rôle de conseil et d'expertise.

Malgré ou grâce à la crise et aux contraintes liées au télétravail, la FRC n'a pas ménagé ses efforts pour assumer son travail de fond habituel, répondant sans relâche aux besoins quotidiens des consommateurs et défendant leurs intérêts. Elle a su profiter d'un moment de repli pour développer de gros projets, comme sa campagne sur la saisonnalité des fruits et légumes que vous avez le plaisir de découvrir en 2021. Ou le virage digital qu'elle est en train d'opérer dans ses canaux d'information. Un sacré gros chantier dans lequel nous sommes plongés… et à lire dans ces pages l'an prochain!

Année marquée du sceau Covid

Du mauvais côté de la pandémie, voyages organisés, billets d'avion, masques, réserves d'éthanol, abonnements divers, arnaques; du bon côté, circuits courts, vente directe, solidarité. Toutes les équipes de la FRC, spécialistes, journalistes, bénévoles répondant à nos lignes téléphoniques, ont largement et inlassablement renseigné, conseillé autour de ces questions qui ont subitement pris une place prédominante dans nos vies quotidiennes.

Nos droits de consommateurs ont été particulièrement mis à mal dans certaines situations. Cela a été – et reste – notamment le cas des compagnies aériennes qui peinent à rembourser les passagers, alors qu'un règlement européen – le N° 261/2004 – le prévoit lorsque l'annulation est le fait du prestataire. En même temps, la population a fait preuve d'un large élan de solidarité en soutenant le tissu économique local: (re)découverte des marchés paysans, boom de la restauration à l'emporter et des livraisons à domicile, nouvelle manière de doper l'artisanat ou les prestations de service. C'est sûr, on est plus enclin à montrer de la bienveillance pour les cafés et petits commerces du coin que pour les multinationales.

La FRC a été sur tous les fronts au plus fort de la crise; au-delà, elle maintient une vigilance très particulière à ce que les droits des consommateurs ne soient pas ignorés. Et tous les moyens d'information ont été sollicités pour relayer nos messages et amplifier leur portée: nos réseaux sociaux, notre site internet, notre magazine, nos permanences, mais aussi les médias tiers. Ce fut aussi l'occasion pour la FRC de créer vis-à-vis de ses membres une information ciblée dans un nouveau format digital dédié à la problématique. Elle n'a pas oublié d'y glisser une pointe d'humour, incitant chacun à tester ses connaissances via un quiz maison, apportant une information différente à un public plus jeune.

► frc.ch/crise-covid19

ASSURANCE
Des réserves qui rendent malade

Un sacré serpent de mer, serait-on tenté de dire! Et pourtant: les réserves excédentaires n'ont jamais été aussi élevées. Sur les 11 milliards de réserves, près de 6 dépassent les seuils légaux. Diverses mesures sont sur la table, mais aucune – pour celles qui ont déjà passé l'écueil du Parlement où les assureurs continuent malgré tout à peser d'un poids considérable – ne vise à obliger les compagnies à une restitution.

Les réserves excédentaires actuelles devraient être rendues une fois pour toutes à l'ensemble des assurés. Des mesures entreront en force en juin 2021.

C'est un problème. D'abord, parce que cet argent appartient aux assurés. Ensuite, parce que cette controverse pollue les autres nombreux débats dans le domaine de la santé. Enfin, parce qu'il serait temps de faire un geste en faveur de ceux qui paient. La FRC est mobilisée sur le sujet: elle a porté la voix de Pro-salute.ch *(lire ci-dessous)* lors des auditions de la commission santé du Conseil des Etats, mené un lobbying actif pour convaincre les parlementaires de faire pencher la balance du bon côté, et continuera à s'activer tant qu'une rétrocession automatique n'est pas prévue à compter de 110% de réserve en caisse. Par ailleurs, la FRC bataille suite à l'enquête de la Finma, qui a révélé des factures abusives dans le cadre de l'assurance complémentaire.

► frc.ch/reserves

PRO-SALUTE.CH
Front commun au niveau national

6

Le nombre d'organisations unies pour former un pouvoir décisionnel fort.

Une faîtière qui réunit les principales associations de défense des patients et des assurés en Suisse, tout le monde en rêvait, nous l'avons fait. La FRC s'est alliée avec ses homologues tessinoise et alémanique, avec les Ligues de santé, la Fédération suisse des patients et l'Organisation suisse des patients pour former Pro-salute.ch. Auparavant, le dialogue avec ces organisations pour défendre les intérêts des assurés au niveau national se faisait au cas par cas et de façon ponctuelle.

Pro-salute.ch crée les conditions propices pour un échange plus formalisé, plus constant et une force de frappe plus puissante. Les effets de sa création se font déjà sentir puisque les autorités publiques ont fait appel à la faîtière à plusieurs reprises afin de prendre part aux processus de décision. La FRC en est un membre fondateur, elle siège au comité et, surtout, Sophie Michaud Gigon en assure la présidence. La FRC met à disposition la force et la conviction de sa secrétaire générale ainsi que celle de Yannis Papadaniel, responsable Santé. Installer Pro-salute.ch dans le paysage politique, élargir l'accès à d'autres organisations et pérenniser son financement, voilà les trois objectifs pour les années à venir.

OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE
Le dispositif est en place!

Entre luminaires prêts-à-jeter, smartphones inutilisables ou appareils irréparables, le vieillissement prématuré des objets agace toujours plus. Un véritable dispositif s'est donc mis en place au fil du temps: d'abord en développant des solutions pratiques via les Repair cafés et les annuaires de réparateurs, ensuite par le dépôt d'interventions parlementaires fédérales pour faire avancer la législation, enfin par des sondages et des tests qui appuient notre argumentaire.

Le sondage sur l'indice de réparabilité mené en 2020 avec nos consœurs de l'Alliance, le SKS en Suisse alémanique et l'ACSI au Tessin, a notamment révélé l'écrasant soutien à un type d'étiquetage qui permettrait au client de faire ses achats en connaissance de cause. Le test sur la réparabilité des smartphones a pour sa part illustré le long chemin à parcourir pour prolonger la durée de vie de ces appareils.
Ce solide dossier a fait l'objet d'un «point fort» dans l'édition de février 2021 de notre magazine *FRC Mieux choisir*, afin de communiquer nos revendications et notre plan d'action pour 2021, et au-delà.

► frc.ch/obsolescence

PROTECTION DES DONNÉES
Loi enfin sous toit

Le combat de la FRC pour rehausser le niveau de protection des données en Suisse a touché à sa fin en septembre dernier. Après un inlassable ping-pong entre les Chambres fédérales, la révision de la Loi sur la protection des données a abouti.

Plusieurs modifications favorables au consommateur ont été adoptées, parmi lesquelles la protection des données dès la conception et par défaut (paramétrage des objets connectés p. ex.), ainsi que d'accorder au Préposé des pouvoirs et moyens renforcés. Les entreprises vont également devoir faire face à des contraintes nouvelles, notamment en établissant des codes de conduite internes et dans la manière de signifier un vol de données mettant à mal la personnalité ou les droits fondamentaux des personnes concernées. les sociétés pourront être amendées en certaines circonstances. L'usurpation d'identité sera elle aussi sanctionnée.

La révision a toutefois manqué certaines opportunités. Sont concernées les notes de solvabilité, dont le cadre n'a pas été réglé hormis pour les mineurs. En outre, la bataille a été âpre concernant le profilage, soit l'assemblage de données qui permet d'apprécier les caractéristiques essentielles de la personnalité d'une personne physique. La poire a finalement été coupée en deux et le profilage comportant un risque élevé sera soumis à un tel consentement.

► frc.ch/donnees

ACTION COLLECTIVE
Des bas, des hauts, du boulot

Faire entrer l'action collective dans le Code civil fait partie de la liste des souhaits 2021 de la FRC! Il s'agit d'un combat prioritaire que des affaires telles que le scandale Lehman Brothers, ceux de Volkswagen ou de l'obsolescence d'un produit Apple ont révélé au grand jour. Pourtant, l'action collective tarde à sortir du néant. En effet, au printemps 2020, les espoirs des organisations de défense des consommateurs ont été douchés par une décision du Conseil fédéral de scinder la révision du Code de procédure civile et de reporter la question de l'action de groupe. Le travail en commission n'a pas permis de la réintégrer.

La FRC s'attelle dès lors à informer les parlementaires, à sensibiliser l'opinion publique, à convaincre et rassurer les PME, à fédérer des alliances pour élaborer un modèle «à la suisse», modeste. Cette tactique n'a d'autre objectif que d'obtenir un droit élémentaire et légitime pour chacun.

La législation européenne avance à grands pas et nos voisins pourront se retourner contre une entreprise helvétique, alors qu'un Suisse risque de rester pieds et poings liés, faute d'un cadre approprié.

Un individu seul n'ira pas au combat aisément. Avec l'action collective, il bénéficiera de la force d'un tel instrument.

► frc.ch/action-collective

VOTATION DU 29 NOVEMBRE
Multinationales responsables: on y était presque!

La FRC s'est alliée aux 170 organisations qui ont fermement soutenu l'initiative «Multinationales responsables». Elle a participé à des tables rondes et a publié plusieurs argumentaires afin de démontrer en quoi ce texte répondait pleinement aux attentes de nombreux consommateurs.

L'initiative demandait que les entreprises ayant un siège en Suisse veillent à ce que leurs activités commerciales respectent les droits humains et les standards environnementaux: des éléments indispensables à une consommation durable. Alors qu'il se trouve en bout de chaîne, le consommateur est souvent accusé d'être à l'origine de pratiques peu durables ou éthiques. Or il ne peut être tenu pour responsable de l'achat d'objets ou de services dont il est dans l'impossibilité de connaître les conditions de production.

Le 29 novembre, le texte a été rejeté de justesse et le résultat a de quoi frustrer. Mais la FRC ne baisse pas les bras et continue le combat aux côtés de l'association en passe d'être créée en 2021 pour qu'un jour, les multinationales peu enclines à se soucier de leur chaîne d'approvisionnement soient obligées de s'intéresser aux activités de leurs filiales à l'étranger.

Il est plus efficace de demander à une société peu regardante d'améliorer ses pratiques que de culpabiliser un client placé en bout de chaîne.

ACRYLAMIDE
Les tests FRC au régime croquettes

Mesurer la qualité, l'efficacité ou la performance d'un produit, cela n'apporte parfois pas de grandes surprises: le protocole d'évaluation est clair, facile à appliquer. Mais avec les croquettes pour animaux, la FRC est tombée sur un os!

L'idée avait été soufflée par un vétérinaire: chercher à déterminer si cet aliment sec destiné aux chats pouvait ou non être contaminé par une substance cancérogène avérée pour l'animal dans le processus de fabrication de la denrée. Une question simple, jamais traitée, qui s'est révélée être d'une complexité scientifique étonnante...

Au-delà du fait d'avoir l'impression de déranger un monde qui n'aime pas être questionné, la FRC a incité un des leaders du marché, la multinationale Nestlé, à collaborer pour qu'une méthode fiable puisse voir le jour. L'expérimentation en éprouvettes – deux ans de recherche tout de même – a été pleine de rebondissements. L'issue sera communiquée ce printemps encore. Et nos équipes ont la satisfaction d'avoir fait en sorte que les fabricants ne puissent plus fermer les yeux.

Un test comparatif exclusif et d'une durée inégalée qui démontre le rôle déterminant du travail d'investigation de la FRC.

► frc.ch/croquettes

ÎLOT DE CHERTÉ
Un épilogue heureux

3 ans

Le temps qu'il aura fallu aux Chambres pour légiférer sur le contre-projet du Conseil fédéral.

En mars 2020, le National adressait un signal au Conseil des Etats en soutenant à une large majorité le contre-projet modifié à l'initiative «Stop à l'îlot de cherté – pour des prix équitables». Message entendu par la Chambre haute qui a confirmé, un an plus tard, avoir elle aussi à cœur de lutter contre les prix artificiellement élevés de fournisseurs étrangers. Avec l'acceptation du Parlement, sanctionner une firme étrangère qui majore sans raison ses prix en Suisse devient possible.

Le bénéfice est double: d'une part, grâce au libre choix de ses fournisseurs, une entreprise pourra désormais contourner un importateur qui gonfle artificiellement les prix; d'autre part, les sites de vente en ligne qui majorent les produits destinés aux résidents suisses pourront être sanctionnés pour cette forme de discrimination. Rappelons qu'en Suisse, les prix sont en moyenne plus élevés d'un tiers que dans les pays voisins. Pour des produits identiques, sans valeur ajoutée!

Ce dossier est une grande victoire à attribuer à l'alliance qui s'est formée entre organisations de consommateurs et plusieurs branches de l'économie suisse.

INFORMATION
Oui, on consomme, même en temps de pandémie

Selon un sondage effectué pour le compte de trois offices fédéraux, les citadins de moins de 45 ans sont les personnes qui auraient le plus changé leur manière de manger, mais aussi de gérer leurs stocks durant le semi-confinement. En bien ou en mal d'ailleurs, les voix se partageant entre le fait maison et la junk food.

55%

L'augmentation de nouveaux modes d'achat: pick & collect, transactions sans contact, e-commerce.

La nourriture aura été un axe fort dans *FRC Mieux choisir,* mais elle n'est pas la seule concernée: en temps de pandémie, on se met sérieusement à jour sur les dernières séries en streaming, on éprouve la nécessité de faire du sport malgré tout ou l'envie de tester mille et une recettes, du pain à la lessive. Le besoin de ranger son intérieur se fait sentir plus que de coutume, parce qu'on y télétravaille, comme celui d'accueillir un chef, un masseur ou un coiffeur à domicile. On prend le parti de se faire livrer – mais pas sans verser de pourboire – parce que la sortie exotique au restaurant ne figure plus au menu depuis un moment, sans oublier d'échapper aux stéréotypes – sus à la taxe rose! – pour nos achats, en ligne ou non.

Tous ces sujets qui résonnent de manière particulière dans le contexte actuel ont figuré au sommaire d'une des dix éditions de notre magazine. Tests, enquêtes, articles *lifestyle*, toute la palette des genres a été visitée, offrant éclairages et conseils à des lecteurs en quête de sens. ■

► frc.ch/le-magazine

DIGITALISATION
Vers de nouveaux formats

La FRC a le goût de l'expérimentation. Pas seulement via ses tests comparatifs ou ses enquêtes de terrain. Elle teste également ses supports de communication, en particulier s'agissant des réseaux sociaux Twitter et Facebook, développe de nouvelles formes d'information – son journal de bord Covid-19 –, crée des communautés qui la suivent et relaient ses messages loin à la ronde par partage de posts et bouche-à-oreille. Le télétravail, loin de nous isoler, a permis à chacun de se dépasser et de faire parler sa créativité: newsletters et e-mailings, outils de sondage, webinaires autour de la santé sont autant d'enseignements que nous avons engrangés durant l'année en vue du virage ambitieux que nous allons opérer. Ces nouveaux canaux digitaux seront lancés en juin 2021. ■

CAMPAGNES FRC
Des lapins, mais pas de gaspillage

La Suisse a la chance de bénéficier d'un tissu associatif fort. La FRC, comme toute association, vit principalement grâce à ses membres et donateurs. Un de nos objectifs stratégiques vise donc à élargir notre base. Non seulement pour nous assurer les moyens financiers de réaliser nos tâches multiples, mais aussi pour décupler notre impact. Plus la communauté FRC est grande, plus le levier de négociation pèse dans la balance, mieux nos informations et revendications sont entendues et relayées.

Cette réflexion est à l'origine de notre nouvelle campagne d'acquisition – un bestiaire local, oui! – lancée sur les réseaux sociaux. Le pouvoir d'agir, c'est ensemble que nous le développons. C'est parce que nous sommes plus de 25 000 lapins, marmottes et poissons que nous avons les moyens de chasser renard, rapace et gros poisson. Marqueurs de nos supports de communication, ces bêtes «incarnent» nos combats, nos victoires.

Autre campagne réussie, celle de la lutte contre le gaspillage alimentaire. En 2020, la FRC a participé à une nouvelle campagne nationale. Et parce que nous n'en avons pas fini avec la sensibilisation de la population, nous avons largement actionné nos réseaux sociaux et noirci des pages de magazine: lactofermentation, pain de l'avant-veille, dates de péremption sont parmi les sujets que nous avons mis sur la table pour agir de manière individuelle.

► frc.ch/gaspillage
► frc.ch/don

OPÉRATION SOLIDARITÉ
Se mobiliser pour l'économie locale

Se serrer les coudes. On peut dire que l'expression a fait sens au plus fort de la pandémie lorsque la plupart des commerces étaient fermés. Cela a d'ailleurs aussi été le mantra d'un projet monté par QoQa, site de vente communautaire bien connu des Romands, qui a mis sur pied un système de soutien, DireQt, destiné aux petits magasins et aux artisans dans le canton de Vaud.

Partenaire du projet, la FRC a collaboré au respect des bonnes pratiques contractuelles. Elle a ainsi soutenu une initiative valorisant le tissu économique local, l'artisanat et les circuits courts. Des entités et des valeurs que l'association a toujours défendues. En valorisant la visibilité des coiffeurs et fleuristes de quartier, boutiques de prêt-à-porter, de bijoux ou d'articles d'équitation, écoles de conduite et de danse, mais aussi tout le pan de la restauration, le projet a offert une réponse parmi d'autres à la crise. Et donné au consommateur l'occasion de tenir un rôle actif dans la relance de sa région.

9 mio
C'est la somme qui a été distribuée intégralement au commerce local.

Occuper le terrain envers et contre tout

Semi-confinement, respect des mesures sanitaires. Comment, dès lors que les Bureaux Conseil ont partiellement fermé, que les événements ont été largement reportés ou annulés, garder le contact avec le grand public? Nos équipes de bénévoles, davantage habituées à battre le pavé, se sont réinventées. Certaines ont misé sur les visioconférences, le succès de nos premiers webinaires santé ayant ouvert la voie à de nouvelles vocations et compétences. D'autres ont opté pour des outils classiques, tels Skype ou l'e-mail, pour leurs consultations en budget.

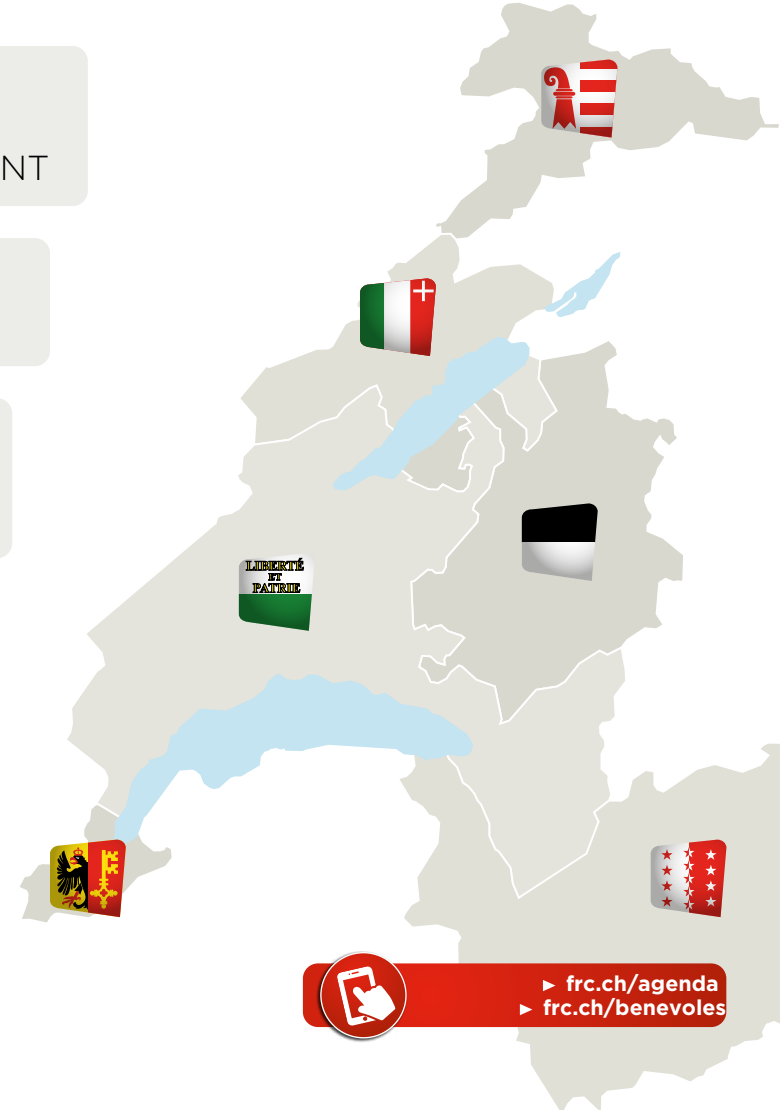
Le gel temporaire de certaines manifestations a aussi donné l'opportunité de préparer de nouveaux projets. Ainsi, les animatrices de Bien manger à petit prix ont des outils tout neufs pour aborder la question de l'alimentation des seniors avec un accent particulier sur les apports en protéines, importants à maintenir chez cette catégorie de la population. Quant aux enquêteurs de terrain, entre deux fermetures de magasins, ils ont procédé à des relevés sur les fraises de grandes surfaces en février et mars puis en juin. Le résultat de ce travail de longue haleine sur la saisonnalité de ces fruits gourmands a été publié en mars 2021. Un kit interne consacré aux opérations de terrain a aussi vu le jour durant l'été: nos équipes sont parées pour la fête qui s'annonce sous les meilleurs auspices.

REPAIR CAFÉS
VEVEY, LAUSANNE, FRIBOURG, GENÈVE, DELÉMONT

BOURSE AUX HABITS
ROMONT (FR)

BIEN MANGER À PETIT PRIX
SPÉCIAL SENIORS: COURS, ATELIERS, BROCHURE

268
bénévoles dont des Experts conso, des enquêteurs de terrain, des conseillers en budget, des membres de comité, des représentants de commissions externes.



▸ frc.ch/agenda
▸ frc.ch/benevoles

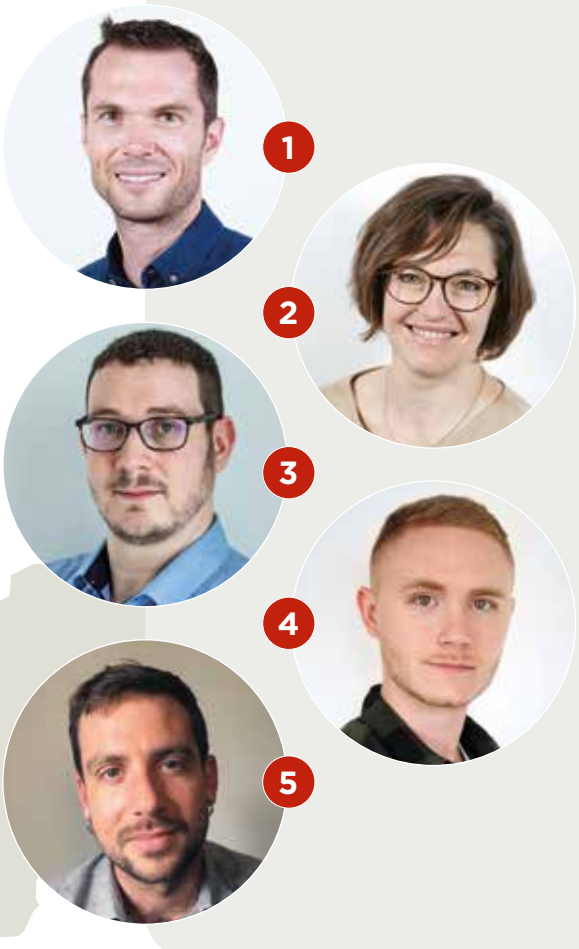
COMITÉ DIRECTEUR
De nouveaux visages...

Le 3 septembre 2020 à Genève, les délégués de la FRC ont élu au sein de leur organe stratégique six nouveaux membres. Il est doté de onze personnalités romandes fortement engagées dans la vie de leur région.

La prochaine assemblée qui se tiendra le 27 mai prochain prendra par ailleurs congé de Nicole Bardet et Marc Treboux, tous deux arrivés au terme de leur double mandat. Qu'ils soient ici très chaleureusement remerciés de leur engagement envers les consommateurs qu'ils ont âprement défendus toutes ces années.

► frc.ch/organisation

De g. à dr.: Nicole Galland, présidente FRC Neuchâtel, Marc Treboux, président Commission FRC Agriculture et alimentation, Sofia de Meyer, Béatrice Wertli, Fanny Randanne, Ho Ngoc Huy, coprésident FRC Vaud, Caroline Widmer, Christophe Barman, président central FRC. Manquent sur la photo: Nicole Bardet, Marcel Mesnil et Jean Christophe Schwaab, président Commission FRC Digitalisation.



SECRÉTARIAT CENTRAL
... et de la relève

Ces derniers mois, le service RH n'a pas chômé! 2020 a été la dernière année de Valérie Muster, après treize ans d'activité remarquable comme responsable de FRC Conseil, couronnée de nombreux succès et de travail sans relâche au service de la population. Lui succède à ce poste Jean Tschopp (1), épaulé de Malika Pessard (2). Cette juriste a repris les dossiers de Sandra Renevey, qui nous a aussi quittés en fin d'année, après avoir déployé un puissant travail à FRC Conseil.

Un peu plus tard, en février 2021, nous ont rejoints Gaspard Rosay (3) et Sven Martin (4), un duo de choc prêt à remonter ses manches pour accompagner la transition digitale de l'association dans ses développements techniques. Ils succèdent à Johann Favre à qui l'on doit moult améliorations technologiques.

Dernier nouveau venu, Jean Busché (5) est arrivé en mai. Il reprend la responsabilité de la politique économique et des nouvelles technologies de l'information et de la communication des mains de Robin Eymann. Lequel aura eu la satisfaction de vivre quelques victoires dans son dicastère, notamment des condamnations d'entreprises pour fausses actions ou une Loi sur les télécoms enfin sous toit.

Les pratiques qui ont le plus dérangé les Romands

Enfin, 2020 est derrière nous! L'omniprésence du Covid-19 dans nos existences a eu des répercussions directes sur les mauvaises pratiques auxquelles les consommateurs ont fait face. Les problèmes de transport aérien sont passés de la 15e à la 4e place des pratiques les plus dénoncées: fausses pistes, absence de réponses, dissuasions, complications, tous les moyens ont été bons pour empêcher les demandes de remboursement. Il aura fallu être très déterminé pour obtenir gain de cause. Cette situation place Easyjet clairement en tête du classement peu enviable des sociétés les plus dénoncées en 2020.

Assura fait son apparition sur la deuxième marche des sociétés les plus dénoncées (9e à fin 2019). Une remontée largement liée à sa manière brouillonne d'avoir communiqué des hausses de primes importantes sur ses modèles fermés d'assurance complémentaire. La compagnie avait annoncé une stabilité des primes, mais s'était contredite un mois plus tard en annonçant des augmentations allant jusqu'à 70 fr. par mois et par assuré. L'incident souligne l'importance de se battre pour de meilleures protections en faveur des assurés.

Le Covid-19 rallonge les procédures, encore faut-il employer les bons canaux pour demander un remboursement.

Salt, devançant d'une courte longueur Swisscom et UPC, complète le peloton de tête en troisième position (1er à la fin de l'exercice 2019). Mauvais conseils, informations incomplètes, changements de règles en cours de route: les plaintes télécoms sont restées nombreuses.

Autre phénomène amplifié par le semi-confinement: la hausse des litiges dans le domaine de la vente en ligne. Erreurs de livraisons, malfaçons, articles non commandés, difficultés à se faire rembourser ou dédommager: alors qu'ils étaient beaucoup plus en retrait en 2019, ces problèmes se sont hissés en 3e position des pratiques les plus dénoncées. La hausse des dénonciations dans la branche devrait se confirmer en 2021 malheureusement.

Le quinté des sociétés les plus dénoncées en 2020: Easyjet, Assura, Salt, Swisscom, UPC.

Le volume global des réclamations et des dénonciations a légèrement diminué: il est passé de 10 386 contacts à 9109. Il s'explique principalement par la fermeture de notre permanence téléphonique durant huit semaines au printemps. Au second semestre, au moment de la deuxième vague, grâce à la volonté de nos Experts conso, ce service à la population a redémarré dans le respect des règles sanitaires. Les consommateurs ont pu à nouveau être largement dépannés et renseignés. Notre profonde gratitude va à ces valeureuses bénévoles pour leur travail d'information! ■

► frc.ch/sedefendre

PRATIQUES LES PLUS DÉNONCÉES

RANG	PRATIQUES	
1	NON-RESPECT DE L'ASTÉRISQUE	5,8%
2	VENTES ET GARANTIES	5,3%
3	VENTE PAR INTERNET	5,1%
4	TRANSPORT AÉRIEN	4,4%
5	AUTRES PRATIQUES DÉLOYALES	4,2%
6	AGENCES DE VOYAGES	4,2%
7	VENTE: CONCLUSION, RÉSILIATION	3,8%
8	VENTE: EXÉCUTION (LIVRAISON, MALFAÇON)	3,7%
9	CONTRAT DE BAIL ET IMMOBILIER	3,1%
10	FACTURATION ET DEVIS	3%
11	ARTISANS ET ENTREPRISES	3%
12	MALADIE DE BASE (LAMAL)	2,6%
13	MALADIE COMPLÉMENTAIRE	2,5%
14	CONTRATS DE DURÉE (INCLUS TÉLÉSURVEILLANCE)	2,1%
15	FORMATION ET FITNESS	2,1%
	AUTRES RUBRIQUES	45,1%

THÉMATIQUES LES PLUS FRÉQUENTES

CONTRATS DE VENTE ET DÉMARCHAGE
19,6%

ARNAQUES
17,7%

AUTRES CONTRATS
17,2%

ASSURANCES
8,1%

TRANSPORTS
6,4%

ARGENT ET BUDGET
6,3%

COMMUNICATION
5,6%

ALIMENTATION ET DISTRIBUTION
3,9%

RECOUVREMENTS ET POURSUITES
3%

SANTÉ
2,6%

RENSEIGNEMENTS FRC
2,5%

DROIT
2,1%

SERVICES PUBLICS
1,9%

SERVICES FINANCIERS
1,8%

ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT
1,3%

Des soutiens infaillibles malgré la crise

Les activités de la FRC, que ce soit au Secrétariat central ou dans ses antennes cantonales, ont fortement été impactées par la crise sanitaire en 2020.

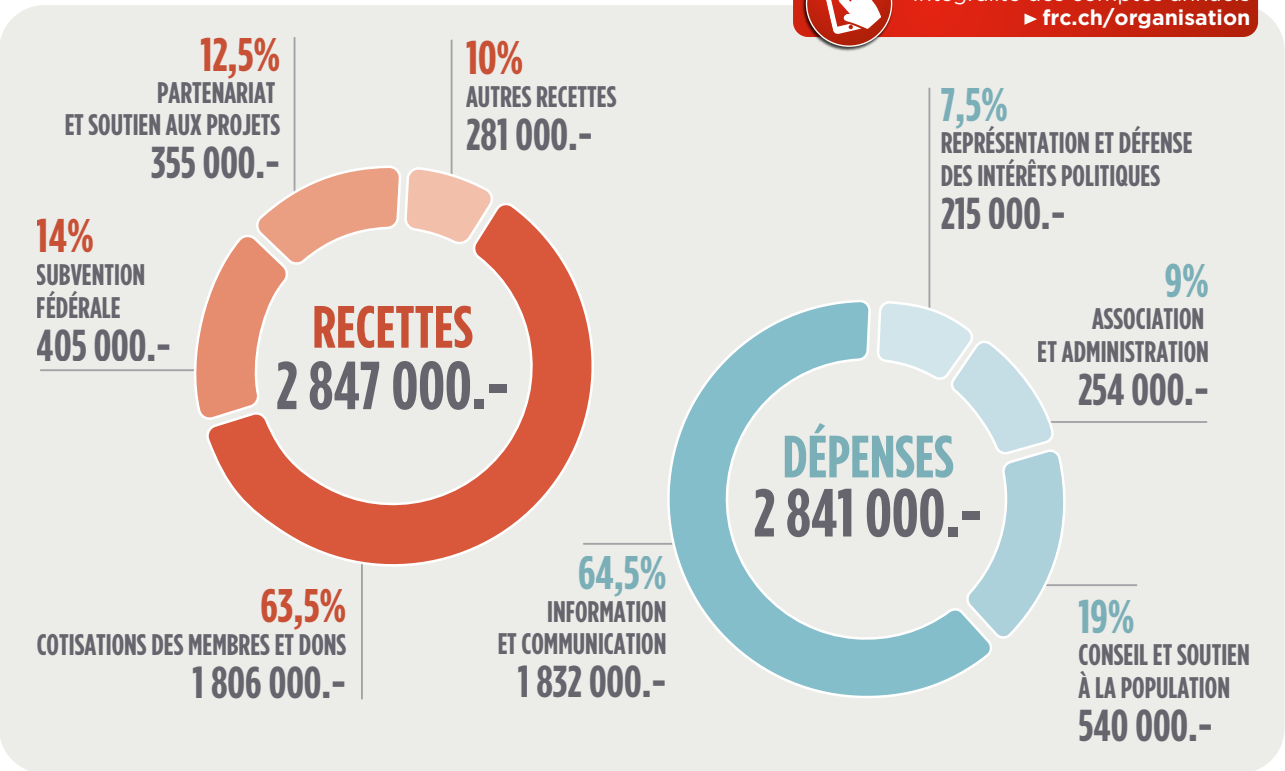
Toutes les situations problématiques liées au Covid-19 et leurs répercussions ont mis nos équipes sur le pied de guerre *(lire pp. 2-3)* afin de répondre aux nombreuses sollicitations des consommateurs et de veiller au respect de leurs droits.

23%
La hausse du montant des dons en 2020.

En outre, la campagne de sensibilisation Ticket Check consacrée à la vente au marché gris des billets de divertissement a été stoppée net dans son élan suite à l'annulation de toutes les manifestations. Initiée en 2019 et menée en collaboration avec les acteurs des milieux culturels et sportifs, elle reprendra quand l'actualité le permettra. Situation similaire pour nos propres activités de terrain: Repair Cafés, Bourses aux habits, cours, consultations en budget ou portes ouvertes consacrées à l'assurance-maladie ont dû repenser leur fonctionnement pour avoir lieu, à quelques rares occasions, dans le respect des mesures sanitaires. Nous nous réjouissons d'apercevoir le bout du tunnel afin de renouer, enfin, le contact avec notre public.

Malgré cette période hors du commun, la FRC a pu continuer à compter sur le soutien sans faille de ses donateurs, toujours plus nombreux, de ses membres et de ses partenaires: Promotion santé suisse, la Conférence latine des affaires sanitaires et sociales, Pharmasuisse, la Ligue suisse contre le cancer, l'Académie Suisse des Sciences Médicales et l'Etat de Vaud. Tous nous ont permis de continuer nos activités et nos projets, à l'instar par exemple de Tous consomm'acteurs de la santé. Nous les en remercions chaleureusement.

Intégralité des comptes annuels
▸ **frc.ch/organisation**



Larguer les amarres, voguer vers de nouveaux défis

En qualité de président, je prends le temps de me retourner sur ces quatre années avant de me présenter pour un nouveau mandat. Je vois une FRC qui a beaucoup testé, évolué, travaillé. Qui s'est professionnalisée, tout en montrant davantage son caractère associatif. Qui a pu cibler son travail parlementaire en étant au cœur des débats. Qui a su faire face en équipe à une période Covid compliquée. Et qui a su innover, dans un milieu associatif en lutte pour son renouvellement. Dans le même temps, le travail quotidien de production d'information, de représentation des intérêts des consommateurs et de conseils individuels s'est poursuivi avec les valeurs qui nous sont propres: crédibilité, rigueur, esprit critique, solutions.

CHRISTOPHE BARMAN
Président de la FRC

Personnellement, j'ai eu le plaisir de doter le Comité directeur d'une gouvernance plus axée sur le réseau et les compétences que sur la représentation cantonale. Cette dernière est désormais concentrée dans nos antennes cantonales, la coordination entre les présidences régionales, et le comité élargi qui fait se réunir les gens des comités locaux avec une délégation du Comité directeur et du Secrétariat central.

J'ai aussi eu le plaisir de pouvoir accompagner de nouvelles choses, comme mener une première campagne participative (crowdfunding) ou nous associer à la plate-forme de soutien aux commerces locaux en ligne, DireQt. Ces nouvelles expériences s'inscrivent dans l'évolution de fond de l'association, face à un changement générationnel, des enjeux climatiques critiques et à un mouvement vers le digital omniprésent. Un défi que l'équipe du Secrétariat central a dû relever en imaginant de nouvelles manières de toucher un public plus large, après avoir effectué un sondage sur les souhaits de nos membres.

Cette agilité est peut-être l'aspect le plus remarquable de la FRC. Notre association est un paquebot en termes d'influence, de crédibilité et d'ampleur des thématiques couvertes, mais elle se transforme en voilier rapide dans sa capacité à réagir, à adapter son action, à fournir expertise ou pression au bon endroit. C'est le signe d'une santé et d'une qualité de fond, ainsi que d'un soutien robuste des membres. C'est la conséquence aussi de n'avoir jamais pu nous reposer sur nos lauriers et de l'évolution permanente des dangers auxquels font face les consommateurs.

► frc.ch/organisation

Antennes cantonales

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS FRIBOURG

Présidence: Guadalupe Brodbek
Rue Saint-Pierre 2, CP 553, 1701 Fribourg
Horaires, contact: frc.ch/fribourg

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS GENÈVE

Présidence: Elliot Romano
Locaux:
Place de Montbrillant 4, 1201 Genève
Adresse postale:
Place de Cornavin 1, 1201 Genève
Horaires, contact: frc.ch/geneve

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS JURA

Présidence: Erica Hennequin
Rue des Granges 12, 2800 Delémont
Horaires, contact: frc.ch/jura

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS NEUCHÂTEL

Présidence: Nicole Galland
Rue Louis-Favre 1, 2000 Neuchâtel
Horaires, contact: frc.ch/neuchatel

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS VALAIS

Présidence: Magali Di Marco (jusqu'au 30 avril), Paola Riva Gapany (dès le 1er mai)
Route des Grantys 16, 1873 Val-d'Illiez
Horaires, contact: frc.ch/valais

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS VAUD

Coprésidence: Stéphanie Allesina et Ho Ngoc Huy
Rue de Genève 17, CP 6151, 1002 Lausanne
Horaires, contact: frc.ch/vaud

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS
LE POUVOIR D'AGIR

Secrétariat central

Rue de Genève 17, CP 6151, 1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Formulaires de contact: frc.ch/contact

FRC Conseil

LU-MA-ME-VE: 9 h - 13 h
JE: 13 h - 17 h
Rue de Genève 17, CP 6151, 1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90 (taper 3)
frc.ch/conseil

Suivi juridique

Première analyse gratuite du dossier par nos juristes. Si d'autres démarches doivent être entreprises, le dossier est pris en charge via:

Conso+

Vos frais de défense sont pris en charge (expertise, avocat, procès). Infos: frc.ch/consoplus

Tarifs

Cotisations membre
1 an à 70 fr. 2 ans à 130 fr.

► frc.ch

Impressum

Editeur
Fédération romande des consommateurs

Président central
Christophe Barman

Secrétaire générale
Sophie Michaud Gigon

Coordination, rédaction
Laurence Julliard

Mise en page
Raul Minello

Photographie
J.-L. Barmaverain: pp. 2, 5, 7, 8, 11 et 15
Shutterstock: pp. 4, 6, 9 et 11
DR: pp. 3, 6, 9 et 11

Copyright
Tous droits réservés
Mai 2021