



FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
NEUCHÂTEL

RAPPORT ANNUEL
2021

SOMMAIRE

03 | Rapport de la présidente

04 | Membres actifs

05 | Activités de terrain

05 | Bureau Conseil

05 | Conseil en budget

05 | Cours-ateliers Bien manger à petit prix

06 | Contrôles de l’affichage des prix et de la tare

06 | Répertoires Neuchâtel-Répare et Neuchâtel-Réutilise

07 | Repair Cafés

07 | Mobilisation FRC «Ramène ta fraise»

07 | Enquêtes FRC

08 | Élections cantonales

08 | Commissions cantonales

08 | Commission prévention santé

08 | Commission de gestion des déchets

09 | Finances

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

Début juin 2021: la météo était radieuse, quoique maintenue par une bise assez active. Mais il y avait surtout un petit vent de liberté qui soufflait à nouveau puisque la FRC Neuchâtel a pu tenir des stands dans la rue en inaugurant la campagne de mobilisation de l'association «Ramène ta fraise» en quatre lieux du canton (*lire p. 7*). Une telle présence au contact de la population n'avait plus été possible depuis le printemps 2020 et les bénévoles impliqués n'ont pas boudé leur plaisir à échanger avec les passants sur la thématique de la saisonnalité. D'autres stands prévus aux traditionnelles fêtes de printemps et de fin d'été au Jardin botanique de Neuchâtel ont dû, tout comme en 2020, être annulés.

Les occasions de contacts et de visibilité se sont concrétisées de différentes autres manières et avec des interlocuteurs variés. Le présent rapport en est un reflet. Que les contacts s'établissent avec un public de la rue ou dans des salles de cours, avec des politiciens ou des services administratifs, avec des femmes migrantes ou des seniors, nous constatons combien les valeurs et combats de la FRC sont bien reçus et répondent à des préoccupations très actuelles: transparence de l'information, notamment sur les prix, saisonnalité, lutttes contre l'obsolescence programmée et le gaspillage sous toutes ses formes, promotion des circuits courts, pour n'en citer que quelques-unes.

Les activités d'une antenne cantonale ne reflètent pas tous les chevaux de bataille de la FRC, mais ce qui est réalisé peut néanmoins permettre à des bénévoles de s'impliquer concrètement dans des enjeux de société, tout en ayant une occasion privilégiée d'approfondir un ou plusieurs sujets. C'est par exemple le cas en participant à des enquêtes de terrain ou, comme j'ai eu moi-même le plaisir de le faire, en dispensant des cours-ateliers dans le cadre du projet Bien manger à petit prix avec des collègues diététiciennes.

La réalisation de nos activités a été soutenue par des instances cantonales (Service de la consommation et des affaires vétérinaires, Service de la santé publique) ou communales (Ville de Neuchâtel et communes du littoral, commune de Val-de-Travers), ainsi que par divers partenaires associatifs. Qu'ils en soient cordialement remerciés.

Malgré le contexte sanitaire difficile et changeant, notre comité s'est efforcé de maintenir le rythme de ses séances et a organisé, à deux reprises, des rencontres ouvertes à de nouveaux bénévoles. Nous espérons pouvoir les intégrer au mieux avec une normalisation «post-Covid» de nos activités. Merci à vous toutes et tous qui participez activement à la vie de la FRC Neuchâtel!



Nicole Galland
Présidente FRC Neuchâtel

MEMBRES ACTIFS

Comité | Présidence: Nicole Galland. Nicole Humbert-Droz, verbaliste, Marc Treboux, trésorier, ainsi qu'Anne Aubert, Marta Cassaro Hainard, Laurence Ducret, David Frosio, Cendrine Jéquier (jusqu'en juin 2021), Anne Kaeser (dès octobre 2021), Raymonde Richter (jusqu'en septembre 2021) et Monique Vust.

Conseil en budget | Monique Vust

Bien manger à petit prix | Nicole Galland

Contrôles de l'affichage des prix et de la tare | Marc Treboux et bénévoles

Neuchâtel-Répare | Cendrine Jéquier et Monique Vust

Repair Cafés | Nicole Galland et Marc Treboux

Stands | Répartition par projets

Enquêteurs de terrain | Noms non divulgués en accord avec la charte des enquêteurs

Commissions internes FRC

- Santé: Anne Aubert
- Énergie et environnement: Josiane Conti
- Agriculture et alimentation: Nicole Humbert-Droz et Marc Treboux (membre, après 10 années de présidence)

Commissions cantonales

- Prévention santé: Anne Aubert
- Gestion des déchets: Nicole Humbert-Droz
- Énergie: Marta Cassaro Hainard
- Agriculture: Raymonde Richter

DÉPARTS ET ARRIVÉES

En 2021, Cendrine Jéquier et Raymonde Richter ont quitté le comité, après 7 années d'une intense activité pour Cendrine et 4 années de présidence du comité neuchâtelois pour Raymonde. Nous les remercions très chaleureusement pour leur engagement au sein de la FRC Neuchâtel.

Depuis octobre, le comité a eu le plaisir d'accueillir Anne Kaeser. Bienvenue dans nos rangs!

ACTIONS DE TERRAIN

Bureau Conseil | Depuis janvier 2021, demandes de conseils et témoignages sont directement adressés au Bureau Conseil, à Lausanne ([coordonnées de contact](#)). En effet, les requêtes arrivées en direct à la permanence neuchâteloise ne justifiaient plus le maintien de cette prestation. Dès lors, ce sont les Experts conso et les juristes du Secrétariat central qui traitent les dossiers qui nécessitent des compétences juridiques toujours plus pointues.

Durant cette année de pandémie, FRC Conseil s'est adapté aux circonstances pour continuer à renseigner les consommateurs, les conseiller et les orienter. Nous saluons la grande disponibilité de nos Experts conso. Habituellement, le travail de la permanence téléphonique repose sur deux personnes. Mais en raison des restrictions Covid, il leur a fallu assurer ce service seul-e-s à tour de rôle.

En 2021, 7349 nouveaux cas ont été signalés, soit à un niveau légèrement inférieur par rapport à 2020. Cela s'explique notamment par le ralentissement de l'activité lié aux mesures de restrictions imposées par les vagues successives de la pandémie. Les six domaines donnant lieu au plus grand nombre de questions sont par ordre d'importance:

- Contrats de consommation: e-commerce, refus de garantie et retards de livraison
- Méthodes commerciales déloyales
- Télécommunications: téléphonie, télévision et internet
- Assurances santé
- Services financiers / argent / protection des données
- Service public / transports / mobilité

Conseil en budget | Monique Vust assure ces consultations depuis de nombreuses années. Toutefois, la prestation est rarement sollicitée. Il faut dire qu'aujourd'hui encore, demander de l'aide pour régler une difficulté financière reste taboue. De plus, la FRC n'est pas l'organisme qui traite des cas de surendettement; or ce sont eux qui augmentent malheureusement alors qu'il serait profitable d'agir en amont. En 2021, la FRC Neuchâtel a reçu deux demandes émanant de jeunes adultes dont les pensions alimentaires posaient problème.

En cours d'année, le comité neuchâtelois a décidé de rendre ce service gratuit, avec pour objectif d'en faciliter l'accès. Il en a fait la [promotion via la Lettre FRC](#), nouveau canal d'[information par newsletter](#) auquel tout un chacun peut souscrire.

Cours-ateliers Bien manger à petit prix (BMPP) | Sur la base d'une belle expérience en 2020 dans le cadre de RECIF (Centre de formation, de rencontres et d'échanges pour femmes immigrées et suisses), le Service cantonal de la Santé publique (SCSP) a mandaté la FRC Neuchâtel pour mettre sur pied un programme quadriennal de cours-ateliers BMPP destinés à un public de migrantes et de seniors. Ainsi, avec la coordination et le soutien financier du SCSP, et en particulier grâce à l'excellente collaboration établie avec Sabrina Rinaldo, chargée de programmes prévention, cinq interventions ont pu être réalisées en 2021.

Pour RECIF, ce sont [deux cours qui ont été donnés](#) à Neuchâtel (13 participantes) et à La Chaux-de-Fonds (7 participantes). Nicole Galland a abordé différents aspects d'une consommation avisée (manger sainement sans se ruiner et en évitant les pièges du marketing), et Sophie Bole-du-Chomont, diététicienne, a livré le message du «bien manger», notamment dans un cadre familial. Les 20 participantes représentaient 16 nationalités différentes, ce qui a procuré une belle diversité d'échanges pour les intervenantes. Intégrée dans un cours de français, et avec la collaboration très active de l'enseignante, la formation BMPP doit être très fortement adaptée pour ce public allophone. Néanmoins, la vivacité des échanges a dénoté le bel intérêt pour le sujet.

A l'attention des seniors, la FRC a développé en 2020 un [nouveau module d'atelier BMPP](#) ainsi qu'[une brochure](#) dédiée aux apports en protéines. Dans ce cadre, une première offre a été réalisée à Fleurier, avec l'aide logistique très efficace de la commune de Val-de-Travers (notamment grâce à Frédéric Mairy, conseiller communal) et en partenariat avec Pro Senectute. Pour cette version du cours BMPP, sous-titrée «Bien manger au quotidien: comment choisir son alimentation et ses produits», Florence Authier a apporté sa riche expérience de diététicienne pour revisiter les bonnes pratiques alimentaires adaptées aux besoins des seniors, alors que Nicole Galland a abordé différents thèmes de consommation à travers la lecture des étiquettes. Là aussi, l'expérience fut très positive et sera reconduite en 2022.

Contrôle de l'affichage des prix | Pour la dixième année consécutive, et sous la coordination de Marc Treboux, la FRC Neuchâtel a été mandatée par le Service cantonal de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV) pour [effectuer des contrôles](#) de l'affichage des prix et de la déduction de la tare dans les commerces du canton.

Pour le contrôle de l'affichage des prix, 76 commerces dans tout le canton ont été visités par des bénévoles. Leur mission est d'informer les commerçants sur la législation et de les conseiller sur les mesures à prendre en cas de non-conformité. Les données sont ensuite transmises au SCAV qui peut ultérieurement contrôler s'il y a eu réellement des améliorations. En 2021, 34 commerces (45%) n'étaient pas en règle, soit au niveau de l'affichage des prix en vitrine (18% incomplet, 17% inexistant), soit à l'intérieur (20% incomplet) et/ou soit pour l'indication du prix unitaire (28% insuffisant). Cela montre clairement que de très nombreux commerçants ignorent encore [la loi et les bonnes pratiques](#). Cela montre aussi aux bénévoles que leur action en faveur de la transparence de l'information reste indispensable.

Contrôle de la tare | Ces contrôles sont également effectués sur mandat du SCAV. Dans ce cas, les bénévoles de la FRC font des achats de marchandises vendues en vrac et vérifient si le poids de l'emballage (tare) a été correctement déduit du poids total. Ces achats se font en collaboration avec un contrôleur en métrologie du SCAV, qui intervient immédiatement pour sanctionner le commerçant fautif. En 2021, deux enquêtrices ont été amenées à effectuer des courses chez les grands distributeurs qui offrent un service de vente au détail. Sur 20 produits contrôlés, deux se sont avérés non conformes. On peut dire que dans 90% des cas, les grandes surfaces sont fiables car elles ont en principe des contrôles internes sérieux. Ceci étant, la fiabilité devrait être totale, sachant, par exemple, que le consommateur n'a guère envie de payer un emballage au prix du kilo de viande séchée.

Neuchâtel-Répare | Depuis 2016, le site [Neuchâtel-Répare](#) met à disposition de la population une liste d'adresses d'artisans et de commerçants locaux à même de réparer une multitude d'objets. Monique Vust et Cendrine Jéquier (jusqu'en été 2021) coordonnent le suivi, en collaboration avec Laurianne Altwegg, responsable Environnement FRC, au Secrétariat central. Durant le premier trimestre 2021, Vjollcë Shahini, une étudiante mandatée dans ce but, a été chargée de mettre à jour les adresses figurant dans ce répertoire.

Sous la conduite de Cendrine Jéquier, et toujours en collaboration avec Laurianne Altwegg, Vjollcë a initié un nouveau répertoire rassemblant des adresses de ventes de deuxième main. Le site Neuchâtel-Réutilise sera lancé en 2022.

Ces sites font directement écho à un intérêt croissant dans la population pour une consommation durable et responsable.

Repair Cafés | Ces ateliers de réparations en tous genres, plus utiles que jamais à l'heure où la FRC se bat contre la surconsommation et [l'obsolescence programmée](#), ont, eux aussi, souffert des restrictions sanitaires. Celui de Neuchâtel, avec lequel notre antenne cantonale collaborait pour relayer l'information, n'a pas pu offrir ses services aux dates prévues en 2021.

Néanmoins, en prévision d'une reprise de ce type d'activités, la FRC Neuchâtel a cherché à actualiser ses contacts sur la base d'une convention de partenariat. Un nouveau contact établi avec l'association Le Landeron Après Demain, devrait déboucher en 2022 sur un partenariat.

Mobilisation FRC «[Ramène ta fraise](#)» | Cendrine Jéquier et Nicole Humbert-Droz ont ouvert les feux de cette vaste campagne de sensibilisation qui a essaimé des stands partout en Suisse romande en organisant cette action sur sol neuchâtelois. Laquelle a été menée du 29 mai au 4 juin sur les marchés de La Chaux-de-Fonds, Fleurier, Neuchâtel et Boudry. «A entendre les personnes interpellées, personne n'aurait l'idée absurde d'acheter des fraises en dehors de la production suisse, relate Nicole Humbert-Droz. Il faut dire que le choix de la FRC Neuchâtel d'être présente là où les clients avaient déjà privilégié les fruits et légumes de saison, ainsi que les circuits courts introduisait un biais. C'était néanmoins pour nos bénévoles une bonne occasion de retrouver le contact avec le grand public après une phase de repli en raison du Covid». [Notre reportage](#).

Enquêtes de terrain | Il a de nouveau fallu faire preuve de souplesse et d'inventivité cette année, au vu de de la situation sanitaire. Cinq grandes investigations ont occupé les bénévoles enquêteurs ces douze derniers mois.

- **Saisonnalité:** Cette énorme enquête a nécessité quinze mois d'investigation. Sa publication a lancé le [combat de l'année](#) 2021. Sept enquêteurs neuchâtelois ont participé à cet effort collectif en recueillant des informations précieuses sur le terrain concernant les fraises vendues dans les principales chaînes de supermarché. Ces données nous ont permis de sensibiliser le public, de le rencontrer sur le terrain et aussi d'interpeller les distributeurs sur leurs pratiques. Le résultat de ce travail de longue haleine a été publié dans les *FRC Mieux choisir* N°134 et 135 ([mars](#) et [mai 1 et 2](#)).
- **Poisson:** Il est frais, oui, mais où a-t-il été pêché et avec quel moyen? L'information est obligatoire et pourtant pas toujours évidente à obtenir en magasin, comme l'ont constaté les trois enquêteurs neuchâtelois qui ont œuvré pour ce thème. Alors que les réserves de poissons s'amenuisent, les consommateurs doivent pouvoir faire des choix durables. L'enquête a été publiée dans la *Lettre FRC C'est la jungle!* N°2 ([juillet](#)).
- **CBD:** Alors que le marché du cannabis légal explose, que valent les conseils sur les points de vente? Trois enquêteurs neuchâtelois ont participé à la mission qui consistait à visiter différents types d'échoppes et à poser des questions sur un des produits phare de ce marché, à savoir l'huile de CBD. L'enquête a paru dans *FRC Mieux choisir* N°137 ([septembre](#)).
- **Médecins généralistes:** Ces professionnels sont la porte d'entrée du système de santé. Or il est difficile, quand on cherche un médecin de premier recours, de savoir qui de ceux qui exercent dans sa région acceptent de nouveaux patients. Trois enquêteurs neuchâtelois ont tenté de savoir combien d'appels il fallait passer pour décrocher un rendez-vous chez un praticien. Il faut beaucoup de patience et de temps pour y parvenir. Le résultat de ce grand travail a été révélé dans la *Lettre FRC C'est la jungle!* N°4 ([novembre](#)).

Élections cantonales | L'antenne neuchâteloise de la FRC a envoyé aux 11 candidats à l'exécutif, ainsi qu'aux secrétariats des partis pour les candidatures au législatif, une lettre-manifeste pour leur exprimer les attentes de l'association en matière de «consommation durable et respectueuse des gens et de l'environnement». Sur la base des [prises de position de la FRC](#), une dizaine de postulats ont été soumis aux candidats dans les domaines alimentation-agriculture, santé et recyclage-réparation, avec le souhait d'en débattre avec eux. À côté de quelques réponses écrites, seuls les candidats socialistes à l'exécutif ont donné une suite favorable à notre proposition de rencontre; cela a donné lieu à une très intéressante discussion avec deux des cinq conseillers d'État actuellement en fonction.

RAPPORTS DES COMMISSIONS CANTONALES

Commission prévention santé | Lors des deux séances de l'année, Anne Aubert a eu l'occasion de traiter des sujets suivants:

- Activité du Service de la cohésion multiculturelle (COSM). Ce service apporte conseil et information dans les domaines de la migration, de l'intégration et de la prévention des discriminations et du racisme;
- Nouveaux produits du tabac et leur implication pour la prévention du tabagisme dans le canton, avec Amanda Andrani, collaboratrice scientifique en charge des addictions à l'Office de la promotion de la santé (Lire aussi [position récente de la FRC](#) sur la régulation);
- Promotion de la santé psychique des personnes LGBTIQ+ dans le cadre du programme cantonal de santé mentale;
- Santé scolaire. Point de situation et jalons pour la suite avec Manon Mendez, collaboratrice référente pour la santé scolaire au sein de l'OPSP.

Commission de gestion des déchets | Nicole Humbert-Droz a participé à deux séances en 2021, consacrées à l'examen de la nouvelle loi issue du plan cantonal de la gestion des déchets.

Deux sujets touchent prioritairement les consommateurs:

- le littering, que rien ne semble pouvoir arrêter et qui augmente la part d'impôt dévolue à la voirie;
- l'augmentation des taxes prévue pour diminuer la part d'impôts consacrée à l'élimination des déchets. En effet, ce poste de gestion devrait être autoporteur dans les finances communales et, à terme, ne plus compter sur l'impôt pour combler les déficits.

Bien évidemment le tri et le recyclage sont mis en exergue. Le volume de déchets est maintenant plus ou moins stabilisé dans le canton depuis l'introduction de la taxe au sac en 2012. Reste le problème des encombrants, quand ils font encore l'objet de ramassages dans les communes, car plus du 80% de ces encombrants n'en sont pas. Par ailleurs, la récupération des déchets verts est trop souvent entachée de toutes sortes d'objets qui compromettent leur traitement.

Les commissions cantonales agriculture et énergie n'ont tenu qu'une seule séance chacune en 2021 et ne font pas l'objet d'un compte-rendu, nos représentantes ayant été empêchées d'y participer.

FINANCES

Bilan au 31 décembre 2021

Actifs		Passifs	
Comptes postaux	32'953.54	Passifs transitoires	745.00
Actifs transitoires	2'621.00	Provision matériel	5'000.00
		Provision actions / manifestations / promotion	24'078.94
		Différence (capital)	5'750.60
	35'574.54		35'574.54

Pertes et profits

01.01.2021 - 31.12.2021

Charges		Produits	
<i>Bureau</i>			
Loyer et autres charges	792.00	Mandat Affichage des prix	10'000.00
Frais de bureau	146.30	Mandat Neuchâtel-repare	510.00
Téléphone	300.00	Cours BMPP	2'555.00
Indemnités	810.00	Produits divers	80.00
<i>FRC NE</i>			
Manifestations	205.30		
Comité	821.30		
Mandat Affichage des prix	1'299.95		
Cours BMPP	2'314.60		
Frais divers	704.95		
Différence (bénéfice)	5'750.60		
	13'145.00		13'145.00



frc mieux
choisir
LE MAGAZINE DE LA FÉDÉRATION
ROMANDE DES CONSOMMATEURS

Tests indépendants, études, enquêtes, conseils pratiques...
LA référence en matière de consommation!



FÉDÉRATION ROMANDE
DES CONSOMMATEURS
NEUCHÂTEL

Rue Louis-Favre 1
2000 Neuchâtel

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