

# Être **bénévole**

**un mouvement**

**six régions**

**agir près  
de chez soi**



**LE POUVOIR  
D'AGIR**

L'association des  
consommateur·rice·s

# BIENVENUE À LA FRC!

La FRC est la plus grande association de défense des consommateurs de Suisse. Indispensable et indépendante, elle informe, défend et fait bouger les lignes pour une consommation éclairée et durable. Elle est financée par ses membres et les donateurs.

Être bénévole FRC, c'est rejoindre une association combative et engagée et devenir acteur du changement à travers des actions près de chez soi.

## On a tous un rôle à jouer! Quel est le vôtre ?

**Je veux une  
consommation  
durable**

Je rejoins  
le mouvement  
des faiseurs.

**Je veux une  
consommation  
éclairée**

Je rejoins le réseau  
des enquêteurs.

**Je me bats pour  
une consommation  
plus juste**

Je deviens  
Expert·e conso.

# LA STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

La FRC est composée de différentes équipes, au Secrétariat central à Lausanne et dans les cantons romands.

- Au **Secrétariat central**, les journalistes, juristes, spécialistes et chefs de projet produisent de l'information et œuvrent dans le cadre politique.
- Dans les **antennes régionales**, les citoyens bénévoles font avancer les combats de l'association. Ils endossent les rôles de responsables de projets, répondants des permanences téléphoniques, enquêteurs de terrain, animateurs de stands, représentants de la FRC dans des organisations et institutions.



# S'ENGAGER PRÈS DE CHEZ SOI

## Les faiseurs, le mouvement qui rassemble les acteurs du changement

Pionnière des Bourses aux habits et des Repair Cafés en Suisse romande, la FRC rassemble et soutient les personnes qui proposent des solutions concrètes sur le terrain. Ces acteurs, on les appelle les faiseurs. Ils transforment, valorisent, réparent, réutilisent et proposent des alternatives pour favoriser une consommation durable. Commerçants, associations ou individus, ils ont un credo: pas de blabla, de l'action!



### Repair Cafés

Événements éphémères gratuits tenus par les bénévoles FRC qui apprennent aux visiteurs à réparer les objets du quotidien. Il y a plusieurs rôles dans la tenue d'un Repair Café: l'organisation avant, pendant et après, l'accueil, les réparations, la prise en compte de la satisfaction des visiteurs, la coordination.

## Bonnes adresses

Ces annuaires ont comme sujets de prédilection la réparation, la réutilisation et la vente en vrac. Le rôle des bénévoles consiste à partir à la chasse aux bons plans, soit en sillonnant la région soit, plus simplement, depuis son ordinateur. Et à tenir ces Bonnes adresses à jour.



## Bourses aux habits et vide-dressings

Événements qui mettent en lien acheteurs et vendeurs de vêtements de seconde main. Il y a plusieurs rôles dans la tenue d'une bourse: l'organisation avant, pendant et après, la communication, l'accueil, la coordination (matériel et logistique).

## Stands antigaspi

Lors de manifestations où l'alimentation est un thème central, ce stand, composé de jeux et d'animations, est un bon vecteur pour attirer et sensibiliser le public sur le sujet et lui présenter des solutions et des astuces faciles. Là aussi, plusieurs rôles sont possibles.



**Inspirez-vous,  
inspirez-nous**



[lesfaiseurs.ch](http://lesfaiseurs.ch)

Être bénévole



# S'ENGAGER DANS SON CANTON

L'association dispose de six antennes décentralisées dans les cantons de Fribourg, Genève, Jura et Jura bernois, Neuchâtel, Valais et Vaud. Chacune se compose d'une présidence, de responsables de projet et de bénévoles qui mettent en œuvre des actions concrètes dans leur région: projets, stands, mandats.

Les six antennes défendent les combats de la FRC aux niveaux régional, cantonal et local, sont au plus près de la population et conduisent différents projets. Elles informent les consommateurs et leur proposent des alternatives qui visent à alléger le porte-monnaie et à prendre soin de la planète.



## Conseil en budget

Les Experts FRC accueillent le public pour des consultations individualisées et sur mesure pour équilibrer le budget.

## Les projets thématiques

### Cours/atelier Bien manger à petit prix

Astuces et conseils pour concilier recommandations nutritionnelles, plaisir de la table et budget.

## Commissions institutionnelles

Des bénévoles représentent les consommateurs et défendent leur voix dans des domaines comme la santé, les transports, l'énergie, etc.

## Stands, actions de sensibilisation et conférences

Économie circulaire, denrées ou cosmétiques durables, marketing enfant, primes maladie méritent des actions de sensibilisation.

## Affichage des prix et de la tare


Les contrôles effectués par les bénévoles sont une action de sensibilisation envers les vendeurs et permettent d'informer les acheteurs de manière transparente.



Mieux connaître  
l'antenne FRC  
de son canton



[frc.ch/pres-de-chez-vous](https://frc.ch/pres-de-chez-vous)

Être bénévole 

# S'ENGAGER AU SECRÉTARIAT CENTRAL

La FRC a une spécificité qui forge aussi son ADN dans la manière d'informer les consommateurs en impliquant des bénévoles formés par ses soins. Ils participent:

- au réseau des enquêteurs de terrain
- à la permanence téléphonique FRC Conseil

INFOR-  
MER

## Enquêteur·rice·s de terrain

La FRC est la seule institution romande à procéder à des enquêtes sans complaisance dans le but de faire émerger des vérités qui dérangent parfois. Elle mène entre cinq et douze enquêtes par an, très variées.

Ses clients mystères ont pour mission de suivre de manière incognito un scénario précis auprès de commerçants et/ou de prestataires de service, de relever des prix dans les magasins et de tester des prestations par internet ou par téléphone.

Ce rôle nécessite de l'aisance à poser des questions, de la rigueur, un peu de temps libre et un goût pour l'autonomie.

DÉFEN-  
DRE

## Expert·e·s Conso

Les Experts Conso aident tous les jours des consommateurs à résoudre les problèmes de consommation du quotidien et les orientent en dispensant un premier renseignement utile. Par exemple: comment réagir en cas de commande non reçue, face au courrier d'une maison de recouvrement, à une arnaque sur internet.

Ce rôle exige de l'aisance avec le contact téléphonique et une disponibilité régulière. Le petit plus: en tant qu'Expert Conso, on bénéficie d'une formation continue et d'un accompagnement par les juristes de FRC Conseil toute l'année.



## Enquêtes de terrain

Récolter des données en tant que client mystère et appuyer les revendications FRC.

## Conseils juridiques

Renseigner face à un souci de garantie, d'opérateur, de distributeur, de contrat de vente.

## Reportages de terrain

Relater, en texte et en images, les événements près de chez soi en lien avec les activités de la FRC de son canton.

## Permanence primes LAMal

Fournir une consultation individuelle pour changer d'assurance de base.

**Connaître les opportunités du moment, s'inscrire, consulter la charte du bénévolat**



[frc.ch/sengager](https://frc.ch/sengager)

# LES CONTREPARTIES

Donner de son temps et de ses compétences à la FRC et à la collectivité, c'est aussi bénéficier de certaines prestations.

## **Le bénévolat à la FRC, c'est...**

- La prise en compte des motivations, des disponibilités et des envies.
- Une participation proactive à la défense des consommateurs.
- Des projets engagés dans une équipe dynamique.

## **Les avantages bénévoles, ce sont...**

- Une formation adéquate pour remplir son rôle.
- Une attestation d'activité bénévole et de formation.
- Des activités réservées aux bénévoles.

## **Les indemnités et défraiements**

Les membres actifs exercent leur activité sur le mode du bénévolat. Les frais liés à l'activité doivent obtenir l'accord préalable de l'antenne cantonale ou du Secrétariat central. Ils sont pris en charge sur présentation de justificatifs.

Les frais de déplacement (activités, formations) sont remboursés sur la base des tarifs des transports publics en 2<sup>e</sup> classe. L'abonnement demi-tarif CFF est remboursé sur demande dès que le montant annuel total des indemnités de transport atteint ou dépasse le prix de celui-ci.

# Être bénévole



c'est devenir  
acteur du  
changement



# LE POUVOIR D'AGIR

L'association des  
consommateur·rice·s

Fédération romande des consommateurs (FRC)  
Secrétariat central  
Rue de Genève 17, CP 585  
1001 Lausanne



**021 331 00 90**

**[frc.ch/benevoles](https://www.frc.ch/benevoles)**



**FRC - Fédération romande des consommateurs**



**[frc.ch](https://www.frc.ch)**



**[frc\\_CH](https://twitter.com/frc_CH)**

Réédition mars 2025