Consommation : "la FRC peut compter sur des seniors engagés"

Autor(en): **Michaud Gigon, Sophie / Verdan, Nicolas**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Générations**

Band (Jahr): **- (2018)**

Heft 101

PDF erstellt am: **27.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-830846

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

VIAGER 52
Une solution qui peine à séduire les Suisses.

PRO SENECTUTE 54
Des bénévoles brisent la solitude.

DÉCRYPTAGE 57
Le mandat pour cause d'inaptitude: mode d'emploi.

MULTIMÉDIA 62
Quel écran TV acheter avec 1000 francs? Nos propositions.

CONSOMMATION

« La FRC peut compter sur des seniors engagés »

En juin 2017, Sophie Michaud Gigon a rejoint la Fédération romande des consommateurs (FRC) dont elle est aujourd'hui la secrétaire générale. Interview.

A la tête de la puissante Fédération des consommateurs dont elle est la secrétaire générale, Sophie Michaud Gigon tient à souligner le rôle important joué par les seniors au sein de l'association. Particulièrement concernés par les droits défendus par la FRC, ils représentent aussi une ressource essentielle. Tour d'horizon des multiples activités et des combats menés sous sa responsabilité.

Le mois prochain, cela fera une année que vous occupez le poste de secrétaire générale de la FRC. Quel a été le premier dossier que vous avez ouvert en arrivant au bureau ce matin?

Celui de la relation à nos membres: qui sont-ils, quelle tranche d'âge exactement recouvrent-ils? Nous avons des membres entre 35 et 95 ans, c'est large. Quelle est la meilleure manière de communiquer avec eux, sachant que la FRC aussi opte pour une communication agile, à l'heure de la digitalisation. Mais nous voulons garder tout le monde avec nous. Prochainement, nous allons lancer un appel à nos membres, afin d'obtenir le courriel de chacun d'eux (nous en possédons déjà les 70%). La communication aux membres sert aussi à les fidéliser. Dernièrement, nous avons remercié ceux qui nous soutiennent depuis trente ou quarante ans: c'est génial! Nous avons de la chance de les avoir, et notre objectif est d'augmenter notre base de membres, car c'est une force autant financière que politique.

Et quoi d'autre?

Ce matin, j'ai également travaillé avec mes collègues sur un gros dossier concernant le marché gris. Nous visons une campagne de sensibilisation pour que tout un chacun soit informé de l'existence de sites frauduleux, histoire d'éviter de se faire gruger. Imaginez, par exemple, que vous achetiez un billet de foot >>>

Yves Leresche

«Les seniors représentent une entité multiple», dit Madame FRC.

par ce genre d'intermédiaire et que vous vous retrouviez dans la mauvaise tribune, entouré de hooligans.

S'il n'y avait pas la FRC, y aurait-il quelqu'un pour évoquer des dossiers, tels que la TVA et le budget des ménages ?

Non, pas forcément. Notre champ d'action est de plus en plus large et nous sommes toujours plus sollicités dans toutes sortes de domaines. Le champ de la consommation s'est développé à travers une multitude de canaux. Un choix immense de services et de produits s'offre à nous. Notre rôle est d'aider le consommateur à s'y retrouver et à influencer les conditions-cadres à son avantage. Nous sommes une petite équipe en regard de la masse de dossiers que nous traitons et voudrions traiter. La priorisation fait aussi partie de mes tâches.

En général, quand on accède à un poste à responsabilités, on souhaite faire des changements. A la FRC, qu'est-ce que vous avez mis en place de nouveau ?

Quand j'ai commencé à la FRC, j'ai été impressionnée par les compétences et l'engagement de l'équipe. Un aussi bon référencement sur le net et un crédit aussi élevé que celui de la FRC auprès de la population, des médias et des politiques, c'est un capital extraordinaire, à soigner. Il s'agit aussi de trouver de nouvelles recettes pour alimenter notre budget de trois millions financé essentiellement par les dons et les cotisations. C'est une grosse responsabilité que je sens sur mes épaules.

La notion d'âge compte-t-elle quand on fait passer des messages ou qu'on cherche à sensibiliser des consommatrices et des consommateurs ?

L'âge compte, bien évidemment. Pour la FRC, les seniors représentent une entité multiple. Ils n'ont pas tous le même pouvoir d'achat, ils n'ont pas tous les mêmes centres d'intérêts et leurs réalités de vie varient considérablement de 60 à 90 ans. Cela dit, ils sont liés par quelques points communs, dont le temps à disposition.

Ce qui signifie plus de disponibilité ?

Oui, et à la FRC, nous en faisons bon usage: nous avons de nombreux bénévoles, que ce soit dans nos organes décisionnels ou consultatifs (comité, commissions), au conseil direct via notre permanence ou notre conseil en budget, voire sur le terrain pour nos enquêtes diverses. C'est d'ailleurs souvent une catégorie de population assez critique et active. Nos seniors sont attentifs et je profite de remercier ici nos bénévoles et nos membres qui s'engagent et font preuve de vigilance. Ils représentent une véritable ressource pour la FRC, mais également pour la société dans son ensemble.

> *« Nombre de seniors peinent à croire qu'une personne peut les arnaquer »*
>
> SOPHIE MICHAUD GIGON, SECRÉTAIRE GÉNÉRALE FRC

La FRC développe-t-elle des stratégies particulières envers les arnaques visant les retraités ?

Nous sommes attentifs à ce phénomène. Nous constatons que bon nombre de seniors peinent tout simplement à croire qu'une personne peut en arriver à les arnaquer. Cela n'entre pas dans leur système de valeur qu'un escroc puisse se faire passer pour un neveu, par exemple. Les seniors sont aussi des cibles de démarchage. Nous leur conseillons d'assortir un astérisque à leur numéro et de refuser la visite d'un courtier. Mieux vaut ne pas signer tout de suite et ne pas ressentir la moindre honte si on l'a fait, en n'oubliant pas que certains contrats précisent qu'on dispose de quatorze jours pour se rétracter. La FRC est en procès avec Swissphone qui fait des démarchages agressifs envers les personnes âgées.

Quels sont les aïeuls qui ont compté dans votre vie ?

Mes grands-parents, à Saint-Prex. Mon arrière-grand-tante Fernande aux Bayards, dans le Val-de-Travers (NE), dont je fais encore la recette du caramel. Pour moi, c'est une figure. Je l'ai connue quand j'étais petite. Je ne dirais pas qu'elle m'a inspirée dans ses comportements. Mais elle représente une région que j'aime. Je suis attachée aux racines et aux origines, donc on pourrait imaginer plusieurs aïeul(e)s. Dans les figures toujours présentes, que je ne qualifierais pas d'aïeule, je citerais Anne-Catherine Ménétrey, ancienne

conseillère nationale verte, que j'admire et pour laquelle j'ai une réelle affection.

En 2003, vous avez créé les Jeunes Verts. En politique, reste-t-on jeune longtemps ?

En général, quand vous êtes élu, vous passez dans le parti mère. Chez les Jeunes verts, on est plutôt aiguillons ou militants. J'en connais qui ont tellement de connaissances et d'expérience que je les imagine commencer une carrière politique très jeunes.

Quel rapport entretenez-vous à titre personnel avec la notion de l'âge ?

Ce qui me vient en premier, c'est la santé. Je serais capable d'allumer des cierges tous les jours pour conserver ce capital. Avec le reste, j'arriverai toujours à m'arranger. Etant coquette et exigeante, j'observe de plus en plus les attaques de l'âge sur mon physique, ce que je ne remarquais pas, il y a cinq ans. Je me dis que ces rides-là ne partiront plus, que cette tonicité musculaire ne reviendra plus, moi qui voulais, une fois dans ma vie, être danseuse. Je pense que cela dépend aussi des fonctions qu'on remplit ou des postes qu'on occupe. En l'espace d'une année, j'ai l'impression d'avoir pris cinq ans. Dix ans même, en posture et en stature. C'est plutôt agréable, je porte volontiers cette responsabilité que j'assume bien socialement.

Vous qui êtes sensible aux notions d'injustice, quelle est celle qui vous révolte le plus dans la Suisse d'aujourd'hui ?

Les *working poor*. C'est une injustice de travailler à 100 % ou même plus et ne pas arriver à vivre décemment.

Un élément important, c'est de s'engager là où on habite, pour la collectivité, sa famille, son quartier. Cela a une grande valeur quelle que soit votre origine ou votre bagage.

PROPOS RECUEILLIS PAR NICOLAS VERDAN

SUR QUOI VOUS ENGAGEZ-VOUS ?

Sophie Michaud Gigon rappelle combien la FRC est en phase avec vos préoccupations de tous les jours.

JURIDIQUE « Nous avons le premier conseil gratuit, après, il faut devenir membre. Et une protection juridique très avantageuse ainsi qu'un suivi juridique adressé aux membres, avec possibilité d'aller au tribunal jusqu'à concurrence de 6000 francs. Nous avons étoffé ce service-là. »

FRACTURE NUMÉRIQUE « Politiquement, nous avons soutenu des combats qui concernent aussi spécifiquement des seniors. Avec le conseiller national Jacques-André Maire (PS), par exemple, qui a déposé une motion pour que les gens qui reçoivent une facture papier ne soient pas pénalisés. Nous essayons d'atténuer les effets de l'exclusion numérique. Elle ne touche pas que les seniors d'ailleurs. Elle peut se produire simplement à partir du moment où l'on refuse, par exemple, de consacrer du temps ou autant de temps à apprivoiser les mises à jour des appareils qui nous entourent. »

LA POSTE « Sur le plan des services, nous sommes attentifs au lien social qui s'exprime notamment dans les offices postaux de quartier. Nous sommes conscients que La Poste évolue, mais nous estimons important de maintenir un lieu d'accueil de ce genre dans les quartiers. Nous rencontrons des gens qui se plaignent de ne plus voir le facteur monter dans les étages pour distribuer le courrier. »

COMMERCES « Sur le plan alimentaire, la FRC demande des étiquetages nutritionnels ou de provenance plus lisibles. Et, sur le plan du contraste, de la grandeur et de la taille ou de l'information : il y a aussi la question du prix unitaire. La taille des emballages : des petites portions sont aussi utiles. »

ALIMENTATION « La FRC donne des cours qui s'appellent " Bien manger à petits prix ". On axe sur les autres besoins nutritionnels d'une tranche d'âge plus élevée. On encourage l'indépendance, afin de ne pas être uniquement tributaire de services communaux ou de restaurants. »

SANTÉ « Pour ce qui est de la santé, la FRC fournit des conseils dans le domaine très sensible des assurances complémentaires, qui génèrent des situations très injustes. Plus d'un assuré se retrouve avec un palier considérable à 70 ans. Quand on a payé pendant longtemps pour une complémentaire, personne ne souhaite la résilier au moment où elle est enfin utile. Mais cette charge devient très lourde d'un coup et changer de caisse s'avère impossible, car personne ne voudra plus d'un assuré âgé dont certaines caisses essaient de se débarrasser en annulant notamment des produits auxquels ils sont assurés. Ce casse-tête doit être empoigné sérieusement. »

Yves Leresche et andresr