



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie

8 rue Lacave-Laplagne - Trianon

BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX

Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

En fin d'année, à l'heure du bilan de nos actions, apparaît souvent le désenchantement de ne pas avoir réussi d'avancées significatives.

Mais cette année a été clôturée par deux évènements positifs.

L'un a été, le 27 novembre, la remise de la médaille de l'ordre du Mérite à Monsieur Michel Davarend qui a su animer notre association et en faire une référence dans le domaine de la protection des consommateurs. La reconnaissance par l'État de son implication l'honore. Sous sa présidence, le nombre des adhérents est passé en 10 ans de 316 à 1200, l'association a été amenée à participer à de nombreuses commissions et ateliers dans le but d'améliorer la situation des consommateurs. Au nom de tous, merci Michel.



L'autre évènement a été, le 12 décembre, la participation active de nos bénévoles à notre réunion de fin d'année. Ceux-ci nous ont fait remonter leurs appréciations et avancées positives sur divers dossiers.

Tout au long de l'année, notre activité a été soutenue. L'implication de nos bénévoles nous permet d'intervenir dans de nombreux domaines.

Ce rapport nous permet de faire le point sur les diverses actions menées et les orientations prises.

Une fois approuvé par notre assemblée générale, il est transmis à nos partenaires et aux institutions qui nous sollicitent et nous aident. Il sera disponible sur notre site. Vous pouvez donc le communiquer à toutes vos relations : il vous permet de dire pourquoi vous appartenez à notre association et au-delà à la Fédération UFC Que Choisir, dont les interventions dans le domaine consumériste en métropole et en Europe sont de plus en plus nombreuses.

Vous souhaitant une bonne lecture,

La présidente, Luce Lorenzin

RAPPORT MORAL 2019

Œuvrons pour une consommation juste et responsable

Notre association compte 1110 adhérents, en baisse par rapport à l'année dernière (1208 adhérents en 2018).

Notre association a un rôle d'aide aux consommateurs dans les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs rapports avec des professionnels. Elle donne des informations générales et un appui plus ciblé à ses adhérents. Elle intervient pour que les consommateurs soient protégés par une réglementation tenant compte de leurs besoins et favorisant des comportements plus justes des autres acteurs économiques : producteurs, commerçants, prestataires de service. Elle interpelle élus et futurs élus sur leurs positions vis-à-vis des droits des consommateurs (lettre aux politiques à l'occasion des élections provinciales).

Nous exposons nos actions ci-après, en reprenant la présentation des rapports précédents. Ce rapport moral n'est pas exhaustif. Il faut y ajouter le très important « travail de fourmi » de nos bénévoles.

Notre secrétaire et nos bénévoles accueillent dans notre local les adhérents venus nous rencontrer ou demander des conseils. Ils reçoivent également des personnes en quête de renseignements et répondent par téléphone ou courriel à diverses interrogations. Ils participent à diverses enquêtes (prix, qualité, conseil). Ils s'impliquent dans de nombreuses tâches d'information : rédaction de communiqués sur des questions générales de consommation (relayant celles présentées par la Fédération UFC Que Choisir et ses revues ou traitant des questions locales), rédaction d'articles pour notre bulletin local, participation à des émissions de télévision ou de radio, réponse à des questions de journalistes, présence sur des lieux publics (marchés, galeries commerciales ...) ou dans des établissements scolaires, organisation de rencontres avec le public. Nos bénévoles acceptent d'être présents à des réunions avec les institutions, soit en étant membres de commissions prévues par des textes, soit en participant à des colloques, ateliers, forums divers auxquels ils sont conviés. Trop souvent leur avis n'est pas entendu, ou la consultation n'est pas conçue comme permettant un échange éclairé et est souvent plus un simulacre qu'une volonté de partage d'informations. Nous restons étonnés de la position de certaines institutions qui ne se préoccupent pas du coût financier induit par le travail de nos bénévoles et de leurs déplacements.

Nous remercions les adhérents qui nous rejoignent car ils pensent que le travail mené est utile et qu'ils partagent nos convictions. Même si nous regrettons que, trop souvent, les adhérents ne s'adressent à nous que pour obtenir un « service gratuit ».

Nous remercions nos bénévoles et notre secrétaire de rester mobilisés et convaincus que leurs actions font progresser les droits des consommateurs.

Nous remercions les institutions, spécifiquement la Nouvelle-Calédonie, la Province Sud, les communes de Bourail, Dumbéa, Hienghène, Kaala-Gomen, La Foa, Maré, Mont-Dore, Païta, qui nous soutiennent financièrement et nous permettent de proposer au public un local bien équipé et d'employer une secrétaire permanente.

Sommaire

1	Actions	4
1.1	Immobilier.....	4
1.1.1	Baux d'habitation	4
1.1.2	Copropriété	4
1.1.3	Construction.....	4
1.2	Economie et fiscalité.....	5
1.2.1	TGC, fin du contrôle des marges et BQP	5
1.2.2	Protection des productions locales	6
1.2.3	Fiscalité dite « comportementale ».....	6
1.3	Economie et activités	6
1.3.1	Pratiques commerciales	6
1.3.2	Autorité de la concurrence.....	6
1.3.3	Fruits et légumes.....	7
1.3.4	Banque	7
1.3.5	Assurances	8
1.3.6	Services et artisanat	8
1.4	Environnement.....	9
1.4.1	Pesticides	9
1.4.2	Déchets	9
1.4.3	Signes de qualité et d'origine des produits agricoles.....	10
1.4.4	Qualité de l'air	10
1.4.5	Observatoire de l'environnement du Grand Sud Calédonien (ŒIL).....	10
1.5	Criminalité routière	11
1.6	Santé.....	11
1.7	Services publics	12
1.7.1	Eau et assainissement	12
1.7.2	Electricité.....	13
1.7.3	Téléphone et internet	13
1.7.4	Déchets ménagers	13
1.7.5	Transport en commun	14
1.8	Enquêtes.....	14
2	Appui aux consommateurs	15
2.1	Demandes d'informations et de conseils	15
2.2	Examen des litiges	15
2.3	Information générale des consommateurs	16
2.4	Communication sur internet.....	17
3	Etre consommateur	17
3.1	Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions.....	17
3.2	Représentation dans des instances	18
4	Relations extérieures	19
5	Vie associative	19
5.1	Le fonctionnement de l'association	19
5.1.1	Les ressources humaines de l'association.....	19
5.1.2	Les ressources matérielles de l'association	20
5.1.3	Activité liée aux instances	20
5.2	Relations avec la Fédération UFC Que Choisir.....	21
6	Conclusion de la présidente	21
7	Liste des annexes	22

1 Actions

Nos actions concernent tant les informations à donner aux consommateurs et usagers sur leurs droits individuels que des réflexions à mener sur l'évolution de leurs droits collectifs : droit à l'information, droit à la sécurité, droit au choix, droit d'être entendu, droit à la satisfaction des besoins essentiels, droit de vivre dans un environnement sain, droit à la réparation, droit d'être formé à exercer ces droits.

Cela nous conduit à aborder divers thèmes qui préoccupent les consommateurs, suivant les questions que nous posent les adhérents et internautes. Nous les évoquons également lors de nos réunions avec les élus et avons cette année, à l'occasion des élections provinciales, interpellé les candidats.

1.1 Immobilier

D'après l'ISEE (source Budget Consommation des Ménages – 2008), le logement est le poste principal des dépenses des ménages calédoniens.

Le Budget Consommation des Ménages est en cours d'actualisation, mais nous pensons que le logement reste le poste principal des dépenses.

Il est donc normal que de nombreuses questions nous soient posées en ce domaine. Il faut souligner que les décisions prises en la matière, qu'elles concernent les propriétaires ou les locataires, ont des effets à long terme. Il est donc nécessaire que le législateur cherche à réguler les rapports contractuels, tant en fixant des règles qu'en en assurant le contrôle.

1.1.1 Baux d'habitation

En 2012, la loi du 6 juillet 1989 a été adaptée par l'État pour la Nouvelle-Calédonie (loi du 20 novembre 2012). Les textes qui devraient la compléter n'ont pas été adoptés.

Des pratiques contraires au texte perdurent : il y a même des agences immobilières qui proposent des baux non conformes à la loi !

Aucune sanction pénale n'étant prévue, aucune procédure de conciliation n'étant instaurée, aucune procédure permettant de faire supprimer des contrats proposés par des professionnels des clauses inéquitables n'ayant été instaurée, les litiges doivent être portés devant les juridictions civiles. Le temps nécessaire à leurs résolutions pénalise locataires et propriétaires.

Par ailleurs, la gestion de l'aide au logement ne paraît pas prendre suffisamment en compte les problèmes des locataires ne travaillant qu'à temps partiel ou ayant des revenus variables. Elle ne semble pas faciliter suffisamment l'accès au secteur social.

1.1.2 Copropriété

Les textes permettant d'adapter le texte législatif rendu applicable en 2013 et ceux actualisant les dispositions réglementaires n'ont pas été pris par le congrès. Nous appelons toujours à une réflexion permettant d'assurer la gestion des toutes petites copropriétés et le maintien en bon état des petits immeubles comme ceux construits dans les années 1970. Nous notons que les communes n'ont pas recherché des moyens permettant de faciliter par exemple les raccordements aux nouveaux réseaux d'assainissement.

1.1.3 Construction

En la matière, le consommateur reste exposé aux dépassements de délai, aux abandons de chantier, aux malfaçons... Nous avons participé à de nombreuses réunions sur l'élaboration d'une réglementation énergétique.

Le Comité Technique d'Evaluation (CTE), créé en 2017, chargé de définir des normes de construction, a travaillé sur le dossier. Le cadre juridique a été adopté.

Nous savons que des réglementations contraignantes ont des répercussions sur les coûts, mais nous rencontrons régulièrement des personnes gravement impactées par les conséquences financières de

réalisations faites par des entreprises incompetentes ou le coût récurrent de constructions gourmandes en énergie. Nous estimons que les institutions doivent imposer des règles protectrices.

Nous avons également participé à l'élaboration du référentiel de la construction de la Nouvelle-Calédonie (RCNC). Ce référentiel a pour objectif de garantir la qualité des constructions en Nouvelle-Calédonie, d'assurer la sécurité des Calédoniens et de protéger les entreprises du secteur. Tous les secteurs d'activités liés à la construction (l'administration, les fédérations de professionnelles, les assurances, les promoteurs immobiliers...) participent à l'élaboration de ce référentiel. UFC NC y participe en tant que représentant des consommateurs. Nous sommes impliqués dans 4 commissions :

- la commission technique de gouvernance : elle a pour objectif de créer la structure qui pilotera le RCNC (choix de la forme juridique, de ses compétences, des moyens humains et financiers, de son fonctionnement).
- la commission technique d'agrément : elle donne ses avis et commentaires sur la procédure d'agrément (en cours d'écriture) des matériaux de construction.
- la commission communication : elle gère les lettres d'information sur le site « rcnc.gouv.nc ».
- la commission assurance : elle donne son avis et commentaires sur la refonte du code des assurances applicable en Nouvelle-Calédonie.

Le nouveau code des assurances est entré en vigueur depuis le 1er janvier 2020. Le RCNC doit entrer en vigueur en Juillet 2020.

Notre association soutient ce référentiel. Les risques ou dérives possibles seraient que ce référentiel s'adapte aux produits de fabrication locale et non l'inverse, que la norme de qualité soit au minimum de ce que les entreprises locales fabriquent, ce qui irait à l'encontre de l'objectif même de ce référentiel...

1.2 Economie et fiscalité

L'année a été marquée, pour le consommateur :

- par la mise en œuvre de la nouvelle fiscalité indirecte avec la TGC à taux pleins, accompagnée d'un contrôle des marges pendant les ¾ de l'année, puis de la fin du contrôle avec des mesures visant à limiter l'inflation des prix ;
- par un nouvel encadrement des protections de marchés, qui cristallisent les revendications en matière de baisse des prix et de diversité de l'offre ;

1.2.1 TGC, fin du contrôle des marges et BQP

Aucune réunion ne s'est tenue en 2019 dans le cadre de l'« Agenda partagé », qui avait travaillé sur la mise en place de la TGC. Ainsi, pas de discussion sur la compétitivité, thème de l'agenda partagé, sur l'instauration d'une réelle concurrence et sur les prix des services tant publics que privés.

Les consommateurs nous ayant fait remonter des irrégularités sur la facturation de la TGC (erreur de taux par exemple), nous avons interrogé la DSF et la DAE : ces deux services se renvoyant la balle, aucune réponse n'a été apportée.

Nous avons interpellé en vain le gouvernement sur la TGC à 3% sur les boissons alcoolisées produites localement, en demandant que le taux soit majoré.

Néanmoins, nous avons pu constater, lors de notre enquête sur le panier calédonien, que le panier alimentaire, sans boissons sucrées ou alcoolisées, composé de produits à marges contrôlées, avait baissé de 6,5% entre mars 2018 et avril 2019. Une bonne nouvelle, qui ne doit pas faire oublier l'augmentation des factures des services publics comme le téléphone ou les prestations liées au service de distribution de l'électricité, le bénéfice du caractère répercutable de la taxe n'étant pas rétrocedé aux consommateurs.

En octobre 2019 intervenait la fin du contrôle des marges. Le gouvernement a proposé d'instituer un «bouclier qualité prix » (BQP), s'inspirant de ce qui est fait dans d'autres départements et territoires d'outremer. Nous n'avons pas été associés à la réflexion et avons émis plusieurs remarques concernant la composition (qualité nutritionnelle, quantité, diversité), le manque d'information en magasins, et enfin le fait que l'effort ne concerne que certains acteurs de l'approvisionnement. Le retour d'expérience en

outremer, constaté en juillet 2019 par l’Autorité de la concurrence en métropole, montre que l’impact du BQP est très limité pour l’ensemble des consommateurs.

1.2.2 Protection des productions locales

L’instauration de la TGC a fait ressortir que les producteurs locaux n’étaient pas auparavant soumis à une taxe sur leurs activités, qu’elles soient agricoles, artisanales, industrielles. Ainsi ils ont perdu un avantage concurrentiel « invisible » pour beaucoup d’entre eux et demandé un renforcement de protection contre les importations. En février 2019 a été votée la loi sur la régulation des marchés : les restrictions et taxations sont temporaires et soumises à des contreparties au bénéfice du consommateur. C’est sur la mise en œuvre du texte qu’il faudra être vigilant, afin qu’un juste équilibre soit trouvé dans la régulation du marché entre importations et productions locales.

1.2.3 Fiscalité dite « comportementale »

En fin d’année 2019, un texte a été préparé par le gouvernement pour créer une taxe sur des boissons sucrées et d’autres produits sucrés. Pour nous, cette taxe, au-delà de son rendement fiscal, doit avoir pour objet d’inciter les industriels à modifier la composition de leurs produits en diminuant le taux de sucre (et d’édulcorant) rajouté dans les boissons sucrées. Pour les autres produits sucrés, elle devrait renchérir ceux de grignotage afin d’orienter les consommateurs vers d’autres produits meilleurs pour la santé. Les ressources dégagées devraient être consacrées en partie à l’accès à des fruits et légumes frais des enfants scolarisés et des populations aux revenus limités. Par ces mesures, les consommations conduisant à l’obésité et au surpoids pourraient être limitées. Nous avons également proposé des mesures contraignantes envers les professionnels : limitation de la publicité, obligation de proposer de l’eau...

1.3 Economie et activités

1.3.1 Pratiques commerciales

Il est toujours aussi important que le consommateur s’implique dans le respect de ses droits en n’hésitant pas à faire appeler les responsables des rayons et des caisses, ou à intervenir par écrit. Il doit comparer les prix avant l’achat, en utilisant notamment pour nombre d’entre eux le site de l’observatoire des prix et des marges <https://observatoiredesprix.nc/>. Lorsque des pratiques commerciales « douteuses » nous sont signalées, avec des éléments concrets, nous interpellons la Direction des Affaires Economiques.

En 2019, nous avons été informés que la SAS SCIE Distribution et deux dirigeants étaient à nouveau convoqués devant le tribunal correctionnel pour avoir eu recours, en 2017, à une publicité mensongère, pour avoir fait obstacle au contrôle d’un agent assermenté de la Nouvelle-Calédonie, pour publicité illégale en faveur de boissons alcooliques. Nous nous sommes portés partie civile. Toutefois, le jugement n’a pas reconnu notre action pour des motifs liés à la fourniture tardive de documents prouvant l’habilitation de la présidente à agir, motifs que nous ne comprenons pas. Le jugement a retenu uniquement la publicité illégale pour une boisson alcoolique et condamné la société et ses dirigeants à des amendes dont le montant global s’élève à 4 500 000 CFP. Nous poursuivrons ce type d’action au civil.

1.3.2 Autorité de la concurrence

L’Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie a fêté son premier anniversaire, et nous avons pu participer à son premier colloque en rappelant l’intérêt, pour le consommateur, que la concurrence puisse se développer là où elle est possible. Nous avons indiqué que comprendre et manier les outils du droit de la concurrence n’était pas évident pour nous. Nous avons abordé la question de la réparation du préjudice subi par le consommateur, lorsque des pratiques anticoncurrentielles sont reconnues par l’Autorité : la Nouvelle-Calédonie manque cruellement d’une législation permettant au consommateur de faire valoir ses droits à réparation. Nous avons interpellé les élus sur le sujet.

1.3.3 Fruits et légumes

L'Interprofession fruits et légumes de Nouvelle-Calédonie (IFEL NC) est une structure associative constituée en 2015. Elle regroupe producteurs, grossistes (importateurs ou non), distributeurs et consommateurs (ces derniers en tant qu'observateurs). Deux bénévoles participent donc sur invitation au conseil, ainsi qu'à certaines commissions (classification, emballage, qualité et régulation du marché) avec une voix consultative.

L'IFEL a pour mission de favoriser l'adaptation de l'offre des fruits et légumes aux attentes des consommateurs, transformateurs et restaurateurs, en matière de choix et de qualité, tout en assurant un juste prix pour l'ensemble des acteurs de la filière.

L'année 2019 fut la continuité des importants chantiers ouverts l'année précédente et a fait l'objet de nombreux conseils d'administration et réunions de travail ainsi que de journées d'actions valorisant les produits locaux. Ainsi, la classification engagée en 2018 a été complétée et concerne à ce jour concombre, courgette, tomate, salade, carotte, chou, ananas, orange : c'est une réponse à la structuration de la filière.

De multiples participations ont émaillé cette année : émission "le plaisir dans l'assiette" avec réalisation de recettes avec des produits locaux, élaboration d'un mémo "je conserve mes fruits & légumes", rendu de la mission de madame Catherine Glemot du CTIFL de métropole pour la classification, conservation, qualité des fruits & légumes..., journée FRULEG à Port Laguerre en juin avec la thématique " mieux appréhender l'offre & la demande pour accroître le volume d'affaires et mieux satisfaire les consommateurs", réflexion sur la loi d'interdiction progressive des produits jetables en plastiques et leurs alternatives, concours d'étals fruits & légumes pour les étals marchés, épicerie, commerçants, super & hypermarchés.

Deux points noirs à signaler cette année : UFC NC n'est pas représenté au sein de l'Agence rurale (issue de la fusion de l'ERPA et de l'APICAN), ce qui nuit à la transparence des décisions prises par cet organisme, et l'absence de concertation lors de l'élaboration du « BQP frais » des fruits & légumes. UFC NC va continuer à œuvrer au sein de l'IFEL pour que des fruits & légumes de qualité soient proposés au consommateur, à des prix abordables. C'est un enjeu de santé publique.

1.3.4 Banque

Les banques sont bien sûr l'exemple type des entreprises placées dans une « bulle protectrice » (obligation d'y avoir recours et concurrence réduite), leur permettant de privilégier leurs avantages financiers ou plus précisément ceux de leurs actionnaires. En témoignent les décisions du tribunal administratif concernant les demandes de remboursement de la contribution calédonienne de solidarité perçue sur des dividendes versés par des sociétés calédoniennes à leurs actionnaires métropolitains : deux banques calédoniennes ont versé, entre 2015 et 2017, plus de 8 milliards de francs à leurs actionnaires.

Si les consommateurs ont bénéficié d'une baisse des taux d'intérêt pour leurs emprunts récents, les banques acceptent de moins en moins la renégociation de ceux antérieurs.

Malgré les dispositions légales qui ont accordé au Haut-Commissaire des pouvoirs vis à vis des banques pour la fixation de certains tarifs et celles prévoyant l'alignement de ceux-ci sur la moyenne de ceux de la Métropole, les consommateurs constatent une augmentation continue des frais bancaires, les établissements créant régulièrement de nouvelles commissions pour des services imposés. Par contre, en certains domaines (mobilité bancaire, personnes en difficulté financière), les banques appliquent avec une prudence excessive les dispositions du Code Monétaire et Financier. Signalons que l'OPT n'a pas adopté de dispositions favorables pour les clients en difficulté financière car la loi ne les lui impose pas... Seule la BCI accepte de nous rencontrer lors d'émissions dans les médias, mais ne donne pas suite aux remarques que nous lui faisons (par exemple sur les dates de valeurs).

Nous rappelons les « pistes de progrès » proposées en 2018, rappelées en 2019 :

- Proposer les virements dans toute la zone SEPA au même tarif que le virement vers la métropole et revoir ce tarif à la baisse
- Facturer une seule commission d'intervention par jour, quel que soit le nombre d'opérations

- Plafonner annuellement l'ensemble des frais d'incidents bancaires pour tous les consommateurs
- Préciser les modalités d'identification des comptes inactifs et revoir leur tarification (la BNC, la BNPPMC et la SGCB sont pour nous hors la loi depuis 2018)
- Normaliser et expliciter les intitulés des tarifs dans les brochures
- Clarifier les dates d'opération et de valeur appliquées, y compris lorsqu'on utilise un automate, aux retraits, dépôts, chèques, virements et prélèvements
- Effectuer les crédits avant les débits
- Informer les clients en proposant des fiches explicatives des frais facturés en cas d'incident de paiement
- Valoriser auprès de la clientèle les offres pour les personnes en difficulté
- Favoriser la mobilité bancaire en proposant un calculateur du coût du service bancaire en fonction du profil du client.

Le consommateur peut se renseigner sur le site de l'IEOM (<https://www.ieom.fr/nouvelle-caledonie/particuliers/>) ou du comité consultatif du secteur financier (<https://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/>).

Enfin, nous interpellons en vain le haussaire afin que les banques soient contrôlées et sanctionnées en cas de pratiques illégales.

1.3.5 Assurances

Les dispositions adoptées par le Congrès concernant les entreprises d'assurance et les intermédiaires en assurances permettent de sécuriser les contrats souscrits avec des compagnies agréées et des intermédiaires immatriculés. Mais le choix proposé localement a été réduit (certaines compagnies n'ayant pas souhaité faire des démarches pour leur agrément). Le registre des intermédiaires d'assurance de Nouvelle-Calédonie (rias.nc) permet au consommateur de vérifier l'habilitation des intermédiaires et des conseillers financiers. Le travail important sur l'assurance des travaux de construction a abouti à la codification de dispositions les rendant obligatoires.

Il serait bon que le travail se poursuive pour codifier les règles des contrats en incluant, nous l'espérons, des dispositions favorables aux assurés (information, conditions de résiliation...).

En mai 2019, un projet de loi du pays portant sur les assurances obligatoires, l'obligation de s'assurer et d'assurer ainsi que l'indemnisation des victimes a été examiné au CESE (où nous sommes représentés). Il est « en attente » au congrès. Nous regrettons évidemment que ce texte, plus protecteur des conducteurs et des victimes, ne fasse pas l'objet d'un examen rapide.

1.3.6 Services et artisanat

Les particuliers ont recours à diverses entreprises de service. Celles-ci peuvent relever du secteur de l'artisanat, de l'hôtellerie et de la restauration, de la santé et de l'hygiène, des activités de conseils, de loisirs, etc. Certaines professions sont réglementées, soumises à des dispositions relatives - notamment - à la compétence de leurs dirigeants, par exemple le conseil juridique.

Pour quelques-unes, leurs tarifs sont fixés par arrêté (notaire, huissier) ou conventionnés (secteur de la santé). Mais le plus souvent, ils sont libres. Cependant, malgré une obligation d'affichage des tarifs, les consommateurs ont peu de moyens pour les comparer et les évaluer. Un moyen est de faire établir un devis précisant les prestations et les diverses composantes de la facturation. En effet, les taux de la TGC peuvent être différents suivant la nature et l'origine.

Certains problèmes peuvent être évités en utilisant des moyens mis à la disposition des consommateurs : répertoire d'identification des entreprises site www.isee.nc/ridet qui permet de vérifier l'existence et l'activité des entreprises, annuaire des artisans tenu par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat publié sur le site <https://www.annuairedesartisans.nc/> qui les recense par commune et indique certaines qualifications du responsable (titre de maître artisan par exemple).

Il faut noter que, pour des services ayant vocation à se renouveler, les consommateurs sont souvent enserrés dans des contrats d'abonnements ou renouvelables par tacite reconduction dont ils ne peuvent se retirer qu'en respectant diverses dispositions contractuelles, sur lesquelles leur attention n'est pas appelée au moment de la souscription d'un « contrat d'adhésion ». Il serait bon qu'interviennent des dispositions permettant, comme en Métropole, un meilleur équilibre des relations contractuelles, par exemple la création d'une commission des clauses abusives et l'obligation d'information avant un renouvellement tacite. Nous avons en ce sens rédigé une disposition permettant au consommateur de sortir facilement d'un contrat renouvelable par tacite reconduction en proposant qu'elle soit intégrée à la loi de relance de l'économie. Cette proposition n'a même pas été évoquée par le gouvernement.

1.4 Environnement

1.4.1 Pesticides

Notre action en faveur d'un meilleur contrôle des pesticides présents en Nouvelle-Calédonie se poursuit depuis maintenant de nombreuses années. Si 2017 a été l'année de mise en œuvre de la nouvelle réglementation, 2018 a permis de constater que les différents acteurs que sont les agriculteurs, les organismes de recherche, les services provinciaux et la DAVAR ne s'impliquent pas assez dans la recherche de solutions alternatives aux pesticides les plus préoccupants (dits « CMR PE » cancérigène, mutagène, reprotoxique et perturbateur endocrinien). 2019 a été une année particulière puisque le comité consultatif n'a pu se réunir, faute de base légale, puis de désignation de ses membres et enfin d'absence de membre du gouvernement en charge de l'agriculture ! Des arrêtés « pesticides » ont été pris selon une procédure très discutable, et nous avons obtenu, après actions en justice, l'annulation totale ou partielle de quelques-uns d'entre eux. Cette situation n'est évidemment pas satisfaisante. Une éclaircie en fin d'année avec des réunions avec la Chambre d'agriculture de la Nouvelle-Calédonie, et un premier pas vers l'élimination de plusieurs pesticides préoccupants. Il reste encore du chemin à parcourir...

1.4.2 Déchets

La réglementation des déchets est en place en province Sud, progresse en province Nord et s'est étendue à la province des Iles. Notre association participe, autant que possible, en tant que membre, aux commissions d'agrément pour les filières de déchets réglementées par les codes de l'environnement des provinces Nord et Sud et a été désignée pour participer à celles de la province des îles Loyauté. Nos représentants dans les commissions se positionnent de façon à limiter les éco participations (acquittées par le consommateur), et à soutenir fermement, à coût égal, le démantèlement local, tout en assurant le devenir des filières. Un équilibre pas toujours facile à trouver. La volonté manifestée par de nombreux acteurs dont l'UFC NC de sanctionner les distributeurs et importateurs refusant de collecter les déchets ou de collecter/reverser les éco-participations semble mieux relayée par les provinces, mais doit se concrétiser davantage en lien avec le gouvernement, en particulier avec la mise en place de l'autorisation administrative d'importation (AAI) pour les produits faisant l'objet de réglementations provinciales relatives aux déchets. Il est peu question du retour à la mise en place de consignes (batteries, piles, pneus) avec une éco-participation plus faible, qui est pourtant une piste pour augmenter également la participation des citoyens à la collecte. Une communication moins institutionnelle mais plus de proximité est souhaitée pour augmenter le taux de collecte. Les communes continuent le développement du tri sélectif et s'impliquent dans l'élimination des stocks historiques des véhicules hors d'usage (VHU) ; elles sont financées par le fonds territorial de soutien aux actions de lutte contre les polluants (fonds TAP). Pour 2020, un accent sera mis sur la communication concernant l'identification et l'enlèvement des VHU ainsi que sur la mise en place progressive de la collecte du petit électroménager - qui devrait être introduite pour la province Sud dans le nouveau code de l'environnement prévu au premier trimestre 2020. D'autres filières doivent encore être développées (emballages, médicaments,...). Concernant les déchets verts, il est insupportable qu'une grande partie reste, dans le Grand Nouméa, enfouie.

1.4.3 Signes de qualité et d'origine des produits agricoles

Notre association est membre de l'organisme de gestion des signes, dont l'encadrement réglementaire a été formalisé en 2017. En 2019, nous avons participé à des comités de certification (poulet fermier et agriculture responsable).

Le référentiel de l'agriculture responsable, qui a déjà quelques années de recul sur les pratiques, est toujours en cours de révision, pour une meilleure prise en compte de l'environnement et l'amélioration de la sécurité pour les acteurs, les ouvriers/employés en particulier.

Deux signes de qualité ont reçu un avis favorable de l'organisme de gestion : « pêche responsable côtière » et « œufs fermiers de poules élevées en plein air ». Les signes ont été reconnus par arrêtés du gouvernement en décembre 2019.

1.4.4 Qualité de l'air

L'UFC NC assure toujours une des vice-présidences de Scal'air au titre du collège des associations et personnalités qualifiées, un des quatre collèges qui compose son conseil d'administration. Suite aux élections provinciales, la présidence de Scal'air a changé. Nos bénévoles participent aux réunions administratives et aux commissions techniques.

Ce sont principalement les concentrations de particules fines et toujours de dioxyde de soufre, malgré l'utilisation par la SLN de fuel moins chargé en soufre, qui dépassent de temps en temps les normes de références internationales. Des mesures de la qualité de l'air sont également réalisées autour de l'usine de Vale. Tous les dossiers, toutes les mesures - dont beaucoup sont réalisées en temps réel - sont consultables sur le site www.scalair.nc.

Le logiciel de modélisation pour établir des prévisions de qualité de l'air est maîtrisé et opérationnel, mais il manque de précision pour une fiabilité à 24 heures car il s'appuie sur des données collectées en 2010 : l'inventaire des polluants émis dans la zone de près de 300 km² que couvre la modélisation doit être mis à jour régulièrement (tous les 2 ans maximum). Or le budget 2020 subit une légère baisse des dotations de la province Sud et de la ville de Nouméa, malgré le maintien d'une participation équivalente à celle de 2019 pour les industriels (SLN, VALE, ENERCAL). Scal'air ne peut envisager pour 2020 de recruter une personne chargée de cet inventaire. Les détails de la loi sur l'air sont eux toujours dans une « phase d'élaboration », depuis la délibération relative à l'amélioration de la qualité de l'air ambiant votée le 11 janvier 2017 ! La qualité de l'air que nous respirons tous et tous les jours est-elle vraiment une préoccupation des élus ?

1.4.5 Observatoire de l'environnement du Grand Sud Calédonien (ŒIL)

L'œil a été créé il y a 10 ans (2009) par la province Sud pour comprendre comment se porte l'environnement sous l'influence industrielle et minière de l'usine du sud. L'UFC NC est membre du CA de l'ŒIL depuis 2015 et sa candidature a été reconduite en 2018. L'audit indépendant réalisé à l'occasion de cette décennie souligne la pertinence et la qualité des travaux de l'Observatoire (voir le site www.oeil.nc). Le champ majoritaire d'investigation réalisé ou sous-traité par l'ŒIL se situe principalement autour de l'usine du sud, et également vers le bassin de Thio dont la biodiversité est menacée par les activités humaines. L'Observatoire a complété plus récemment ses activités avec un volet « gestion des incendies » qui reste une cause majeure de la dégradation des milieux naturels sur l'ensemble du territoire et a réalisé, après traitement de données satellites, leur mise en ligne sur le géoportail Vulcain (voir le site de l'ŒIL). Les activités de l'Observatoire sont analysées par un Conseil scientifique composé d'experts bénévoles et indépendants qui fournissent des avis scientifiques et techniques sur les sujets sur lesquels travaille l'ŒIL.

Comme le fait remarquer le récent audit, c'est l'évolution à la baisse des subventions données par les industriels (VALE, SLN) qui pose problème. Le rapport de l'audit précisait déjà « ces désengagements, par rapport aux engagements de la convention, posent évidemment une série de problèmes qui méritent qu'on y trouve des solutions appropriées, si l'on veut garder à l'ŒIL sa crédibilité et sa capacité d'intervention ».

La province Sud, compte tenu des restrictions budgétaires, baisse légèrement sa subvention, PRONY énergies la maintient, mais VALE n'avance aucune dotation pour 2020. Les subventions actuelles ne permettent donc pas à l'CEIL de fonctionner en 2020.

L'environnement du sud est nécessairement altéré par la présence de l'usine de VALE et l'CEIL a la charge d'en contrôler les effets. L'industriel doit prendre en charge une partie des frais de l'Observatoire, selon un mécanisme qui pourrait être adapté pour être rendu obligatoire. Il faudra être vigilant lors d'un éventuel transfert de l'usine vers un autre opérateur.

1.5 Criminalité routière

Notre commission a compté 5 bénévoles en 2019. Nous avons médiatisé notre action en participant à 9 émissions radio sur NC1, 2 interviews sur LNC et Actu NC et un sujet télé sur NC1 dans l'émission "Itinéraires"

Nous avons participé à 3 réunions du CPSR (Conseil permanent de la Sécurité routière) et à 14 réunions de travail à la DITTT, au gouvernement ou à la DASS pour finaliser le plan triennal de Sécurité routière puis suivre son démarrage.

Malheureusement, la mise en place du plan triennal 2019-2022 est suspendue depuis le 4 septembre suite au changement de gouvernement puis à la fin de mission le 1er décembre de la chargée de mission Sécurité routière. Un remplaçant serait en cours de nomination, mais nous dénonçons l'inaction actuelle du gouvernement et surtout l'absence de communication continue pour obtenir un minimum d'effet éducatif sur les comportements routiers.

Nous continuerons nos actions médiatiques. Nos principaux objectifs sont la mise en place du contrôle technique, la création de 3 nouvelles fourrières et le passage du code dans les établissements scolaires à 16 ans, 3 actions prévues au plan triennal.

1.6 Santé

La position défendue par UFC Que Choisir est que la santé doit être abordée dans sa globalité. Nous souhaitons le renforcement de la prévention, le renforcement de l'organisation de l'offre de soins respectant le principe de l'accessibilité financière. L'utilisateur doit prendre sa part de responsabilité dans la préservation de sa santé. Nous avons formulé un certain nombre de propositions sur la dépendance et nous demandons une meilleure information et meilleure représentation des intérêts des usagers dans les structures d'accueil des personnes âgées. Nous suivons la mise en œuvre du plan Do Kamo et des orientations en matière de comptes sociaux.

Nous avons mené une enquête sur l'hospitalisation auprès de nos adhérents. Le fonctionnement du comité de patients du Médipôle ne nous convient absolument pas par son traitement opaque des plaintes des usagers. Nous nous interrogeons sur la pertinence de continuer à y participer.

Nous participons au comité des usagers de la clinique Kuindo-Magnin et à différentes actions :

- médiations en tant que « référente écoute » avec étude des dossiers
- comité de pilotage qualité (COPIQ) et comité des vigilances et des risques (COVIRIS)
- bilan IPAQSS (indicateurs pour amélioration qualité des soins et sécurité)
- compte qualité
- droit en santé public (dont accès au dossier médical)
- élaboration du livret d'accueil
- études et avis sur les plaquettes d'information pour les patients
- cartographie /audit des locaux de la clinique.

En vue de la certification, nous participons aux thématiques suivantes :

- Thème 5 : droits des patients (10 items)
- Thème 6 : parcours du patient (11 items)

- Thème 7 : prise en charge de la douleur
- Thème 8 : droits des patients en fin de vie
- Thème 9 : dossier patient
- Thème 10 : identification du patient à toutes les étapes de la prise en charge

Nous avons été associés à l'élaboration du questionnaire du patient traceur, puis à l'enquête auprès des patients hospitalisés et sa restitution.

Nous avons lancé une enquête auprès des adhérents ex fumeurs.

Les bénévoles de la commission suivent le contenu des informations transmises par la Fédération, en triant celles qui pourraient intéresser la Nouvelle-Calédonie.

L'UFC NC encourage toutes les initiatives qui participent à une meilleure hygiène de vie : lutte contre le tabagisme et l'alcool, campagnes de communication et de sensibilisation sur l'alimentation. Nous continuons de demander un étiquetage nutritionnel des produits alimentaires, une offre alimentaire de produits alternatifs à des prix abordables.

1.7 Services publics

Notre effort pour sensibiliser les collectivités publiques à une gestion prenant mieux en compte les intérêts des consommateurs continue, mais les positions de monopole ne facilitent pas le changement d'attitude de tous. Cette position de monopole des concessionnaires de service public (eau, assainissement, électricité), ou des administrations fournissant ces services en régie et de l'OPT les conduit à imposer leurs règles, sans développer des relations équilibrées, tout en menaçant de priver l'abonné d'un service essentiel. Nous avons notamment proposé, lors des différentes commissions municipales, que, lorsqu'une facture est contestée par le consommateur, celui-ci puisse s'acquitter de la part de la facture qui ne pose pas de problèmes afin de pouvoir continuer à bénéficier du service. Nous demandons aux communes de modifier leurs contrats de délégation en ce sens. Cette demande est pour l'instant restée lettre morte. La situation est encore plus complexe lorsque des redevances sont versées par les concessionnaires aux communes : non seulement le consommateur n'en est pas forcément informé (à moins d'étudier le contrat de délégation), mais le montant de ces redevances ne se justifie pas toujours par rapport au « service rendu ».

Notre saisine de l'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie concernant les attributions de délégations ou de marchés dans le domaine de l'eau est toujours en cours d'instruction.

1.7.1 Eau et assainissement

Notre objectif est d'obtenir la meilleure eau possible (bactériologie et physico-chimie), au coût le plus bas et de faire appliquer le principe de « l'eau pour tous ». Nous avons en ce sens participé au forum de l'eau (Forum H2O) en 2018. Un point a été fait en 2019 : il faut maintenant que la volonté politique soit plus affirmée.

Parce que la ressource est précieuse et coûteuse, nous demandons aux collectivités une tarification progressive de l'eau (mise en place de plusieurs tranches) plutôt qu'un tarif unique qui favorise les gros consommateurs. Nous demandons également qu'il n'y ait plus de coupure d'eau (fermeture du compteur) par le fournisseur.

Ces différentes demandes sont régulièrement formulées auprès des élus lors des différentes commissions consultatives des services publics locaux dont nous sommes membres (Nouméa, Mont-Dore, Dumbéa, SIGN). Nous y rappelons le principe de service rendu pour le paiement d'une redevance, principe qui n'est pas appliqué par toutes les communes. En effet, suite à différents jugements, nous avons interpellé la commune du Mont-Dore sur sa facturation illégale de l'assainissement aux administrés non raccordés au réseau collectif. Devant l'absence de réactivité de la commune, nous avons déposé une demande d'enquête auprès du procureur de la République. Nous avons été auditionnés début 2018 dans le cadre de l'enquête. Malgré nos relances, nous n'avons pas de nouvelles de l'enquête et de ses éventuelles conclusions. Dommage pour certains abonnés du Mont-Dore qui continuent, selon nous, à payer une redevance qui ne peut leur être demandée.

Concernant la TGC appliquée aux services de l'eau et de l'assainissement :

- Malgré nos demandes auprès des communes, bien avant le passage à taux pleins, aucune renégociation n'a eu lieu avec les délégataires ou les prestataires pour que leur prix soit en hors taxes (et donc baisse !).
- La TGC a été parfois appliquée par l'émetteur de la facture alors que le service était rendu en régie par la commune.
- Le passage à taux plein a donné lieu à des facturations compliquées, et parfois à des remboursements tardifs de trop-perçu.

Cette impréparation des communes et de leurs délégataires a clairement porté préjudice aux consommateurs. Ce n'est pas faute de les avoir averties...

1.7.2 Electricité

Le travail de fond sur la tarification de l'électricité nous a conduits à remettre en cause le principe de différentes taxes et redevances, comme le FER et la redevance comptage. Nous dénonçons toujours le principe de l'avance sur consommation et demandons aux communes de le retirer de leurs contrats de délégation : aucune ne l'a fait, et la ville de Nouméa ne l'a pas prévu à ce jour dans le cahier des charges du futur contrat. Nous avons par ailleurs insisté auprès de la DIMENC afin que le contrat-type comporte des clauses protectrices des droits des consommateurs : aucune de nos propositions n'a été retenue, ni même proposée en option aux communes. A croire que le consommateur est juste bon à payer sa facture sous la menace permanente d'être coupé...

Nous avons été reçus par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) dans le cadre de ses missions commandées par le gouvernement et sommes en attente de ses conclusions. Nous espérons que l'organisation du système électrique et la tarification de l'électricité seront revus pour plus de transparence et une optimisation des moyens de production et de distribution, afin de mieux maîtriser les coûts.

Nous sommes également, depuis fin 2017, représentés au conseil d'administration de l'Agence Calédonienne de l'Energie (ACE). Nous y sommes vigilants sur l'attribution des subventions publiques mais de fait impuissants, car très largement minoritaires. Nous critiquons certaines attributions, en particulier vers le secteur privé. Nous dénonçons également le manque de transparence sur les actions et décisions prises par Nouvelle-Calédonie Energie (NCE), alors que l'ACE en est actionnaire et devrait se positionner en accord avec son conseil d'administration et lui rendre compte.

1.7.3 Téléphone et internet

Malgré les campagnes publicitaires de l'OPT, les consommateurs ne sont toujours guère convaincus d'une amélioration des services de télécommunication. Le tarif prohibitif des communications notamment sur la carte liberté pénalise les usagers n'ayant que de très faibles revenus et soumis ainsi de surcroît à des restrictions en matière de communication. Les tarifs ont baissé courant 2019 avec une refonte des offres, mais les consommateurs n'ont pas bien compris les engagements de l'OPT, notamment en matière de débit de l'internet.

Nous avons, fin 2018, saisi le défenseur des droits sur les conditions restrictives d'accès à la téléphonie. Nous n'avons pas de nouvelles à ce jour sur cette saisine.

1.7.4 Déchets ménagers

Le ramassage et le traitement des ordures ménagères sont de compétence municipale, les maires pouvant éventuellement transférer tout ou partie de cette compétence vers des syndicats intercommunaux. Les consommateurs, eux, s'acquittent d'une redevance dont le montant regroupe les deux activités. Nous poursuivons un travail de fond sur l'organisation de ce service, travail rendu difficile par l'imprécision voire l'absence des informations fournies par nos interlocuteurs. Ce travail se concentre pour l'instant sur le Grand Nouméa. En sus d'une absence de négociation entre communes et prestataires sur des prix hors

taxes, malgré nos demandes, le passage à la TGC à taux pleins s'est accompagné d'un beau cafouillage sur le taux applicable, selon la nature du déchet. Nous avons averti les communes et les services fiscaux.

1.7.5 Transport en commun

Le projet de refondation du système de transport du Grand Nouméa a vu le jour en 12 Octobre 2019. Il devient Tanéo et remplace les 2 anciens systèmes : celui desservant la ville de Nouméa – Karuia Bus et celui desservant la province sud – Carsud.

La gestion de ce nouveau réseau a été confiée au Syndicat Intercommunal des Transports Urbains (SMTU).

Cette nouvelle organisation a permis le remplacement des bus de la société Karuia et ceux de Carsud par une nouvelle flotte neuve possédant les attributs de la modernité : climatisation, cameras, WIFI, etc.

Un axe principal partant du centre-ville de Nouméa pour atteindre le Médipôle de Koutio est équipé de bus de plus grande capacité, d'aménagement particuliers permettant le transport des personnes handicapées avec les mêmes caractéristiques techniques des autres bus (climatisation, cameras, WIFI,...).

Cette ligne porte le nom de Néobus et empreinte sur son chemin centre-ville - Médipôle des voies réservées lui permettant de garantir, lors des périodes de fort trafic, un temps de trajet maximum de 30 mn. Techniquement, ce projet de rénovation est plutôt une réussite, bien que l'on déplore que bus et Néobus soient au gazoil. La propulsion électrique est largement répandue maintenant et c'est la solution retenue par nos voisins Polynésiens pour la rénovation de leur réseau.

Le point le plus contestable de ce nouveau réseau est sans aucun doute l'offre commerciale. Cette offre n'est pas disruptive, afin d'inciter les Calédoniens à abandonner leur véhicule pour un transport en commun. Le prix du « ticket » est plus onéreux qu'auparavant (300 XPF au lieu de 220 XPF pour prendre un ticket dans le bus !) et même en abonnement, le prix de base pour les retraités par exemple passe de 185 XPF à 225 XPF ! Clairement l'inverse de ce qu'il conviendrait de faire. De plus, la fréquence de passage des bus est inchangée, ce qui n'était pas l'objectif de départ.

Il paraît indispensable maintenant d'organiser une réflexion sur le prix du transport dans l'agglomération du grand Nouméa. Nous observons à travers le monde différents types d'organisation :

1. Londres : prix exorbitant du ticket et paiement par le consommateur du coût réel du transport
2. Paris : prix du ticket (ou de l'abonnement) extrêmement abordable car prise en charge importante du coût réel par la collectivité
3. Melbourne : transport gratuit car prise en charge totale par la collectivité.

Avec l'essor du Grand Nouméa et l'augmentation prévisible du trafic automobile, nous ne pouvons pas faire l'impasse d'une solution de type 2 ou 3 : il faut tenir compte, dans le calcul du coût du transport, les gains indirects induits par une diminution du trafic automobile, en termes d'entretien du domaine public routier et des véhicules, de santé et d'environnement.

1.8 Enquêtes

En 2019, nous avons mené les enquêtes suivantes, soit dans un cadre fédéral (relais locaux d'actions nationales de la Fédération), soit dans un cadre local :

- Enquête locale bio en février 2019
- Enquête locale sur les répulsifs en mars 2019
- Enquête fédérale Pompes funèbres et contrats obsèques en mars - avril 2019
- Enquête locale « anciens fumeurs » en avril 2019
- Enquête fédérale sur les contrats obsèques en avril 2019
- Enquête de prix « panier calédonien » en avril, septembre et novembre 2019
- Enquête locale sur les boissons sucrées en juillet 2019

Les résultats des enquêtes donnent lieu à des communiqués de presse ou à des articles dans nos bulletins ou la revue Que Choisir.

2 Appui aux consommateurs

Cette mission traditionnelle des associations locales de la Fédération UFC est sans doute la plus connue du public, ici et en Métropole.

De nombreuses personnes viennent à notre rencontre pour nous exposer leurs problèmes en tant que consommateurs et demander de l'aide dans leurs rapports avec les professionnels. Nous leur rappelons que le conseil juridique doit être donné par les professionnels du droit, que notre rôle est principalement d'information, d'orientation, que nous ne pouvons intervenir envers un professionnel qu'au profit de nos adhérents.

Leurs expériences nous permettent d'avoir une vision de certaines attitudes, de divers comportements et enrichissent ainsi nos réflexions.

2.1 Demandes d'informations et de conseils

L'association reçoit de très nombreuses demandes d'informations par téléphone, par courriel et parfois par lettre. Les interlocuteurs cherchent parfois un renseignement précis, mais plus souvent une oreille attentive. La secrétaire de l'association, les bénévoles s'occupant de l'accueil, à Nouméa, ou dans nos permanences (actuellement au Mont-Dore), essaient d'apporter des réponses au téléphone, par courriel et lors des visites. Lorsque c'est possible, des indications sont données. Quand une question apparaît fréquemment, l'information générale sur le contexte fait l'objet d'un article sur notre site internet.

	2015	2016	2017	2018	2019
Courriels	429	431	394	484	480
Courriers	5	6	7	3	7
Visites sur place avec rv	220	188	141	44	11
Visites sur place sans rv	319	369	409	427	414
Téléphone	494	532	442	461	334
Total	1467	1526	1393	1419	1246

Tableau 1 : Répartition des modes de demande d'information ou de conseil

Ces informations et conseils portent pour l'essentiel sur les domaines suivants (annexe 1) :

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Services marchands
- Banques et organismes de crédit
- Auto-Moto-Bateau
- Assurances.

2.2 Examen des litiges

Certains consommateurs souhaitent savoir comment aborder leur problème et demandent une étude de leur dossier. Nous précisons que nous ne pouvons examiner que les dossiers de nos adhérents, que notre rôle est de leur donner un éclairage sur la façon dont ils pourront eux-mêmes le prendre en charge et que la cotisation n'est pas le paiement d'un service, mais un soutien et une adhésion à nos objectifs.

Pour répondre aux attentes des adhérents, nous devons faire des recherches au-delà des documents préparés par la Fédération UFC afin de prendre en compte les réglementations locales. Nos bénévoles en tenant compte des formations mises en place par la Fédération, des informations données localement et de leurs expériences peuvent aider les personnes venues exposer leurs problèmes à le situer dans le contexte juridique. Ils peuvent les orienter pour la poursuite de leurs actions, éventuellement d'abord au sein de l'association vers des personnes formées en droit. Nous cherchons toujours des bénévoles pour ces actions d'écoute et de conseils juridiques. Nous avons lancé une collaboration avec l'Université de la Nouvelle-

Calédonie (UN) : des étudiants en droit ont travaillé sur des documents fournis par la Fédération UFC Que Choisir, de droit métropolitain, pour les adapter à la réglementation économique de Nouvelle-Calédonie.

Nous avons développé une pratique de rapprochement avec les professionnels, en leur exposant les informations communiquées par nos adhérents et en leur demandant leur point de vue. Cela aboutit souvent à une meilleure compréhension et permet de rechercher des solutions amiables.

Tous les litiges ne peuvent être ainsi résolus. Certains professionnels ne font guère preuve de respect de leur clientèle. D'autre part, certains consommateurs souhaitent ne pas respecter leurs engagements sans prendre en compte les contraintes des entreprises.

Nous rappelons aux consommateurs qu'il leur appartient de ne s'engager qu'à bon escient, que le but du professionnel est de réaliser un profit et que seules les pratiques agressives et trompeuses peuvent être sanctionnées.

Dans divers cas, il est nécessaire de saisir le tribunal civil. Mais il est souvent difficile pour des particuliers de se lancer dans des procès pour des sommes relativement faibles : il faut être très motivé... Certains comportements risquent donc de perdurer tant que les consommateurs ne disposeront pas de moyens d'actions spécifiques, notamment les actions de groupe.

Les problèmes soulevés par nos adhérents sont évoqués et énumérés en annexe 2.

Ils portent pour l'essentiel sur les domaines suivants :

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Assurances
- Services marchands
- Auto-Moto-Bateau
- Banques et organismes de crédit.

Précisons que nous ne pouvons procéder à des études juridiques complexes dans tous les domaines mais, en fonction des dossiers examinés, nous cherchons à déterminer les points sur lesquels il est nécessaire d'informer le public ou d'appeler l'attention des décideurs.

La Nouvelle-Calédonie a vu s'étendre le champ de ses compétences. Si le Congrès a adopté, il y a quelques années, divers textes dans le domaine de la consommation, il est peu intervenu dans le domaine des contrats et obligations. La loi de pays de relance de l'économie votée fin 2019 a prévu qu'un code de la consommation devrait être établie avant juin 2021. La législation ayant été modifiée en métropole, les consommateurs calédoniens risquent fort de ne pas pouvoir se faire appliquer la jurisprudence récente.

2.3 Information générale des consommateurs

Pour permettre une meilleure information des consommateurs, nous utilisons divers canaux.

- Sur notre site internet, nous donnons des informations sur des questions d'actualité et relayons celles de métropole. Surtout nous nous efforçons de donner des indications précises sur les réglementations locales et les droits qu'elles accordent aux consommateurs.
- Chacun de nos bulletins (n°36 - 7000 exemplaires, n°37 - 6000 exemplaires et 38 - 7000 exemplaires) a été diffusé gratuitement. 4000 d'entre eux ont été distribués à toutes les mairies et disposés dans des administrations et des commerces, avec l'appui de la société Jet Transport. Chaque bulletin est envoyé par courriel à tous nos adhérents en rappelant qu'ils peuvent le diffuser librement.
- 4 articles ont été publiés dans le magazine Mag de Brousse.
- Nous avons été présents au marché de Nouméa (7 présences, 24 adhésions), au marché broussard de Païta (2 présences, 15 adhésions) et au marché broussard de Ducos (1 présence, 13 adhésions).
- Nous avons mené une opération de communication le 15 mars 2019 en étant présents dans cinq galeries commerciales du Grand Nouméa et en ouvrant nos portes au public. Nous sommes intervenus sur Caledonia (émission Bienvenue dans la bande – Vie chère).
- Du 20 au 22 septembre 2019, nous avons participé à la Grande Fête du Nord, la Foire de Koumac.

- De février à décembre, un lundi et un vendredi de chaque mois, sur proposition de NC1ère radio, nous avons participé à l'émission Ligne directe sur des questions de consommation et de sécurité routière.
- Nous avons tenu une chronique Consommation dans l'émission #lelien sur NC1ère TV le lundi, de mars à juin.
- Les médias locaux relaient nos communiqués de presse et nous sollicitent pour avoir nos points de vue sur divers sujets.

Le financement de ces actions repose en grande partie sur les subventions accordées par les collectivités publiques. En effet, le montant des cotisations versées par nos adhérents ne couvre pas nos dépenses de fonctionnement (une secrétaire salariée, un local et des moyens bureautiques) bien que ces dépenses soient limitées par la forte implication de nos bénévoles qui consacrent de très nombreuses heures pour accueillir gracieusement public et adhérents, pour participer à des commissions, pour faire des enquêtes et étudier des dossiers.

2.4 Communication sur internet

Notre site vise un large public avec des articles et informations sur des thèmes très variés. Il permet de présenter les résultats des enquêtes effectuées localement, d'apporter des informations spécifiques à la réglementation locale et de diffuser nos communiqués de presse. Le site est alimenté par des articles élaborés par des membres de l'association. Certains sujets proviennent du site de la fédération, d'autres de sites internet néo-calédoniens ou métropolitains relatifs à la consommation.

En moyenne, 8 articles nouveaux sont diffusés par mois. Une participation plus active des adhérents pour la rédaction d'articles serait la bienvenue. Cette année, 72160 visites (internauts calédoniens et métropolitains qui visionnent aussi notre site – nombre en hausse par rapport à 2018) ont été effectuées sur le site avec 120325 pages visitées (soit 1,43 page par visiteur). Les sujets les plus visités sont les dates limites de consommation, les banques, les informations issues de notre association (résultats de nos enquêtes par exemple), l'immobilier (bail), les prix des fruits et légumes, le droit immobilier, le crédit.

Notre page Facebook marche de mieux en mieux et permet de relayer les articles du site et inversement, à savoir faire connaître ce dernier.

De plus en plus de questions sont posées directement via Facebook. Nous essayons d'apporter au mieux une aide en essayant de répondre à ces questions, soit directement, soit, si le cas est plus compliqué, en demandant aux personnes de prendre rendez-vous avec un de nos juristes, ce qui permet aussi souvent des adhésions supplémentaires.

3 Etre consommateur

3.1 Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions

Les diverses institutions de la Nouvelle-Calédonie ont désigné notre association "pour représenter les consommateurs" dans divers comités et commissions. Nous essayons d'y faire entendre le point de vue du consommateur (annexe 3). Cependant, dans certains cas, nous avons l'impression que notre désignation a simplement pour but de satisfaire à une obligation réglementaire de « transparence » (par exemple lorsque les documents préparatoires sont communiqués au dernier moment... lorsqu'ils existent !), et que nous y sommes peu entendus. Pour nous, notre présence implique pourtant une réelle participation aux réflexions menées et veut conduire à la prise en compte de la réalité vécue par nos adhérents et des souhaits des consommateurs.

3.2 Représentation dans des instances

Nous avons été présents, consultés ou auditionnés dans divers comités, commissions et conseils d'administration :

- Agence calédonienne de l'énergie (ACE) : 6 réunions
- Association de surveillance calédonienne de la qualité de l'air (SCAL'AIR) : 9 réunions
- Autorité de la concurrence : 4 réunions
- Biocalédonia : 2 réunions
- Comité Consultatif de l'Environnement : 1 réunion
- Comité d'aménagement et d'urbanisme de la Province Sud (CAUPS) : 3 réunions
- Comité de certification Agriculture responsable : 3 réunions
- Comité de certification Poulet fermier : 1 réunion
- Comité de l'observatoire des prix et des marges : 2 réunions
- Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Sud : 1 réunion
- **Comité des droits des assurances : 7 réunions**
- Comité des usagers de la clinique Kuindo-Magnin : 20 réunions
- Commission consultative des services publics locaux de Dumbéa : 5 réunions
- Commission consultative des services publics locaux de Nouméa : 7 réunions
- Commission consultative des services publics locaux du Mont-Dore : 2 réunions
- Commission consultative des services publics locaux SIGN : 3 réunions
- Commission consultative des services publics locaux SMTU : 1 réunion
- Commission de l'aide judiciaire / Commission de l'aide juridictionnelle : 12 réunions
- Commission de surendettement : 10 réunions
- Commission de transition énergétique (Synergie) : 6 réunions
- Commission des transports routiers des personnes (DITTT) : 2 réunions
- Commission provinciale d'urbanisme commercial de la Province Sud (CPUC) : 2 réunions
- Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province Sud : 15 réunions
- Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province Nord : 3 réunions
- Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province des Iles : 7 réunions
- Commissions IFEL : 13 réunions
- Commissions RCNC : 26 réunions
- Conseil économique, social et environnemental (CESE) : 43 réunions
- Conseil permanent de sécurité routière (CPSR) : 7 réunions
- Observatoire de l'environnement en Nouvelle-Calédonie (OEN) : 10 réunions
- Organisme de gestion des signes d'identifications de la qualité de l'origine des produits agricoles, agroalimentaire et de la mer (SIQO) : 2 réunions

Cette liste n'inclut pas les très nombreuses autres réunions ou commissions techniques, internes ou à l'extérieur, auxquelles nos bénévoles ont participé. Elles représentent une centaine d'interventions de nos bénévoles.

4 Relations extérieures

Nous renvoyons le lecteur vers nos annexes 4, 5 et 6 pour les interventions dans les médias, les communiqués de presse et la copie des articles de journaux.

5 Vie associative

5.1 Le fonctionnement de l'association

5.1.1 Les ressources humaines de l'association

Les adhérents

Nos 1110 adhérents sont présents dans 27 communes de Nouvelle-Calédonie.

- Grand Nouméa : 949 (1070 en 2018, 1135 en 2017, 1037 en 2016, 1004 en 2015, 945 en 2014)
- Province Sud hors Grand Nouméa : 75 (83 en 2018, 48 en 2017, 46 en 2016, 36 en 2015, 39 en 2014)
- Province Nord : 66 (42 en 2018, 42 en 2017, 51 en 2016, 55 en 2015, 42 en 2014)
- Province des Iles : 9 (7 en 2018, 8 en 2017, 8 en 2016, 2 en 2015, 12 en 2014)
- Hors Nouvelle-Calédonie : 11 (4 en 2018, 7 en 2017, 7 en 2016, 3 en 2015, 1 en 2014)

Répartition hommes/femmes : 493 hommes (572 en 2018, 568 en 2017, 521 en 2016, 507 en 2015, 472 en 2014) et 617 femmes (636 en 2018, 672 en 2017, 628 en 2016, 593 en 2015, 567 en 2014)

Origine des adhésions :

Origine	2015	2016	2017	2018	2019
Ré-adhésion après relance	376	458	483	470	422
Ouverture d'un dossier litige	35	235	305	291	311
Parrainage	8	125	61	95	52
Opération de communication	108	88	152	140	128
Spontané	209	86	79	95	81
Site internet	77	85	79	48	34
Ré-adhésion sans relance	88	53	53	56	59
Non précisé	188	10	5	3	7
Bulletin	9	5	1	9	12
Via Que Choisir	2	4	3	0	4

Tableau 2 : Répartition des origines des adhésions

Les bénévoles

Le fonctionnement de notre association n'est possible que par le travail de ses 61 bénévoles actifs qui y ont consacré près de 8070 heures en 2019 (8730 heures en 2018, 6560 en 2017, 7050 heures en 2016, 7200 en 2015), soit l'équivalent de 4 emplois à temps plein.

Certains bénévoles sont très spécialisés dans leur compétence ou dans leur choix, d'autres sont polyvalents. Leur engagement varie de quelques heures par mois à plusieurs jours par semaine. Tous sont indispensables : pas de bénévoles, pas d'UFC en Nouvelle-Calédonie...

Gérer cette diversité pour assurer les engagements de l'UFC dans tous ses domaines d'action et de représentation est le rôle de la commission de gestion des bénévoles. Nos besoins essentiels se situent au niveau de l'accueil du public pour traiter les litiges des consommateurs, d'une présence à l'extérieur pour donner de l'information (marchés, galeries commerciales), pour la réalisation des enquêtes et relevés de prix. Il est indispensable de doubler les accueillants à chaque permanence d'accueil du public, pour faciliter les remplacements selon les indisponibilités des uns et des autres et renouveler le groupe. La

responsable de la commission bénévole a ainsi reçu 12 nouveaux bénévoles (contre 21 en 2018), certains ayant demandé d'intervenir dans un seul domaine (conseil auto, lien avec des organismes). Notre association a toujours besoin de nouveaux bénévoles... mais nous avons noté une certaine démotivation des bénévoles récents : bon nombre ont été rayés de notre liste soit à leur demande, soit parce qu'ils n'ont pas ré adhéré. La nouvelle orientation des entretiens est de faire ressentir nos besoins et voir dans quelle mesure l'aspirant bénévole peut y répondre, puis de l'inclure rapidement dans un groupe avec des bénévoles anciens. Nous avons envisagé une « obligation », pour les bénévoles n'ayant pas fait d'action dans l'année, de participer à une action à l'extérieur ou une permanence d'accueil du public, mais cela n'a eu aucun effet...

Pourtant, pour les bénévoles qui souhaitent s'impliquer, nous proposons une formation continue, grâce à l'E-formation développée par la Fédération UFC Que Choisir, la possibilité d'être formé « en présentiel » lors de séjours en Métropole, et l'implication de ceux ainsi formés qui ont retransmis leurs connaissances ou de ceux spécialistes de certaines questions. Nous améliorons ainsi l'accueil des consommateurs.

Des réunions de partage d'informations permettent de préparer nos participations dans les commissions institutionnelles. D'autres regroupent les bénévoles pour fixer les protocoles d'enquêtes. Des réunions de l'ensemble des bénévoles permettent des rencontres et des discussions communes.

Les salariées

Notre secrétaire, Elisabeth, nous accompagne depuis novembre 2009. Elle est le plus souvent la première personne que rencontrent nos adhérents. En plus de la gestion courante de l'association, elle reçoit le public aux heures d'ouverture et renseigne par téléphone. Sa disponibilité, son intérêt pour le travail, en font une collaboratrice précieuse et efficace.

Nous utilisons les services d'une femme de ménage à temps partiel (4 à 5 heures par mois).

En raison de la particularité de notre structure, il nous est difficile d'accueillir des stagiaires qui devraient être encadrés.

5.1.2 Les ressources matérielles de l'association

Notre local se situe 8 rue Lacave-Laplagne. Il est ouvert au public le mardi de 12h à 16h, le mercredi de 8h à 12h et de 12h30 à 16h, le jeudi de 15h à 19h, le vendredi de 8h à 12h. Il comporte une grande salle dans laquelle le public est reçu, et deux bureaux réservés aux dirigeants et aux juristes (pour un accueil confidentiel sur les litiges). Ajoutons qu'un de nos juristes reçoit nos adhérents, pour le traitement de leur litige, dans un local mis à disposition par la mairie du Mont-Dore, une fois par mois et sur rendez-vous.

Notre équipement comprend 4 ordinateurs fixes, deux ordinateurs portables, un vidéoprojecteur, un photocopieur / scanner couleur, un serveur permettant le partage des fichiers numériques au sein du local et par un accès à distance.

Notre local permet à ceux travaillant sur un même sujet de se réunir, d'échanger, d'élargir leur réflexion. Nos bénévoles et adhérents y trouvent les livres et revues de la Fédération et une documentation sur différents sujets liés à la consommation.

5.1.3 Activité liée aux instances

A la suite de l'assemblée générale du 21 février 2019, le Conseil d'administration a été composé de 10 administrateurs : Luce Lorenzin présidente, Michel Davarend vice-président et trésorier, Françoise Kerjouan vice-présidente, Françoise Sagnet secrétaire, Marie Génévé secrétaire adjointe, Gilles Josnin trésorier adjoint, Mathurin Derel, François Levacher, Jacques Pusset et Gilles Vernier.

Outre la réunion de désignation, le conseil s'est réuni régulièrement (une fois par mois). La présidente peut inviter des bénévoles actifs à y assister. Les comptes rendus des réunions sont à la disposition des adhérents au local.

Le conseil d'administration fait ainsi le point sur les adhésions et la trésorerie, les réunions des commissions institutionnelles, les participations à des conférences, débats et séminaires de réflexion, les

activités médias, les rencontres avec des personnes extérieures à l'association. Les responsables des commissions internes de l'association indiquent les actions entreprises, les articles à proposer pour le bulletin. Le conseil arrête les positions officielles de l'association sur des questions dont elle est saisie. Une partie de ces décisions est reflétée par nos « communiqués de presse » envoyés aux médias, mais surtout à tous nos adhérents. Le conseil désigne également nos représentants aux réunions de la Fédération.

Le bureau se réunit de manière informelle sur des problèmes de gestion quotidienne.

La présidente Luce Lorenzin reçoit, sur rendez-vous, les bénévoles qui souhaiteraient échanger avec elle.

5.2 Relations avec la Fédération UFC Que Choisir

La Fédération UFC Que Choisir réunit 142 associations locales (AL) qui regroupent 137629 adhérents et 4356 bénévoles (chiffres 2018). Sa mission est d'intervenir pour aider les consommateurs à faire respecter leurs droits, en développant l'information collective et individuelle, en menant des actions en justice (souvent préventives, par exemple sur les clauses abusives) et en participant à diverses instances de concertation. Elle mène régulièrement des campagnes d'information, répond aux auditions du Parlement, propose des amendements aux lois, sollicite les ministères, interpelle les élus locaux, rappelle leurs obligations aux professionnels, etc.

Elle a créé un fonds particulier destiné à financer des actions tous publics et lancé ainsi une application QuelCosmetic pour évaluer la toxicité de cosmétiques ainsi qu'un jeu internet interactif sur la protection des données personnelles.

Notre association adhère à la Fédération UFC Que Choisir depuis 1994. A ce titre, nous bénéficions de l'appui des ressources humaines et des moyens mis en œuvre par la Fédération. Celle-ci met à la disposition de ses associations locales des documents spécifiques, les revues qu'elle édite et un site extranet comportant de nombreuses études. Elle propose des formations aux bénévoles et aux dirigeants. Elle mobilise les bénévoles des associations locales pour participer à diverses enquêtes sur le terrain, leur demande de relayer des informations et des campagnes d'opinion. Elle s'informe sur les litiges examinés par les AL afin de pouvoir donner des orientations pour leur traitement, lancer éventuellement des actions de groupe ou susciter des modifications réglementaires.

La Fédération réunit, lors de deux événements, des délégués des associations locales (leur nombre dépendant du nombre d'adhérents). En mars 2019, Michel Davarend a représenté l'association à la Journée du Mouvement. En juin 2019, Luce Lorenzin et Michel Davarend ont assisté à l'assemblée générale de la Fédération. Outre les obligations formelles liées au fonctionnement de la fédération, c'est l'occasion de rencontrer les administrateurs et le personnel, avec lequel nous sommes en contact par courriel le reste de l'année, et de les mobiliser sur les spécificités de la Nouvelle-Calédonie. Une mission spécifique a été conduite pour informer le conseil d'administration de la Fédération de notre « particularisme » et nos problèmes sont mieux pris en compte.

6 Conclusion de la présidente

Cette année, de nouveau, notre nombre d'adhérents a baissé. Moins de collectivités publiques nous ont attribué de subventions. Mais nous avons continué nos activités d'aide aux consommateurs et cherché à faire maintenir les droits des consommateurs, notamment ceux d'information et de sécurité, face à une politique économique mondialisée préoccupée de profits à court terme.

Nous le faisons grâce à l'implication de nos bénévoles qui mettent gracieusement leur temps et leurs compétences au profit de la société.

Nous les remercions, ainsi que notre précieuse secrétaire.

Nous remercions également les institutions des aides apportées.

Merci également à vous qui adhérez et ré adhérez et ainsi nous motivez pour continuer nos actions.

Les droits des consommateurs seront d'autant mieux respectés que chacun s'implique en ce sens dans un engagement collectif, mais aussi individuel, lors de ses actions quotidiennes de consommation.

7 Liste des annexes

- Annexe 1 : Total des demandes d'informations et de conseils, par secteur
- Annexe 2 : Total des litiges, par secteur
- Annexe 3 : Liste des comités et commissions
- Annexe 4 : Interventions dans les médias
- Annexe 5 : Communiqués de presse
- Annexe 6 : Articles de presse