



**Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR
de Nouvelle-Calédonie**

**2 boulevard Vauban – Centre Ville
BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20**

Courriel : nouvellecaledonie@ufc-quechoisir.org

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

RAPPORT MORAL 2011

L'association a pour but de promouvoir les actions tendant à garantir aux consommateurs et usagers la reconnaissance, le respect de leurs droits et la défense de leurs intérêts tant individuels que collectifs. Dans ce cadre, elle recherche et met en œuvre les moyens d'informer les consommateurs, leur rappelle qu'ils ont des droits mais aussi des devoirs et fait prendre conscience aux divers acteurs économiques de leurs obligations envers les consommateurs.

Au 31 décembre 2011, notre association compte 964 adhérents.

Cette année encore, nous avons ainsi pu agir dans de nombreux domaines, grâce à nos nombreux bénévoles très actifs, et ouvrir une antenne à Poindimié.

Table des matières

1	Actions.....	1
2	Projet de développement	6
3	Etre consommateur.....	6
4	Permanences litiges	9
5	Relations extérieures.....	9
6	Réunions des bénévoles.....	9
7	Statistiques.....	10
8	Conclusion.....	10

1 Actions

1.1 Utilisation de la langue française en Nouvelle-Calédonie : une lacune récurrente...

Bien que les textes l'imposent (depuis 1983 pour les produits alimentaires, depuis 2005 pour les produits industriels), les professionnels ne fournissent pas toujours aux consommateurs les informations en français, pourtant nécessaires pour garantir la sécurité alimentaire et sanitaire de nombreux produits ! Sur certains produits, la traduction de l'étiquette en français est minimale et lorsque les produits industriels sont présentés sous emballages scellés, il n'est habituellement pas possible d'obtenir un exemplaire de la notice avant l'achat alors que l'importateur devrait la fournir au distributeur. Les membres du conseil d'administration et divers bénévoles interviennent auprès des commerçants de la place pour leur rappeler cette obligation. Un effort devrait être également fait par

les administrations lors de contrôles systématiques. Il est en effet regrettable que les quelques règles existantes de protection des consommateurs ne soient pas appliquées !

1.2 Baux d'habitation : de lents progrès...

Ce dossier est toujours d'actualité. En Nouvelle-Calédonie, à part les principes posés par le Code Civil et deux textes datant de la dernière guerre sur le droit de reprise du propriétaire, il n'existe toujours pas de textes régissant les rapports entre bailleurs et locataires. Depuis plusieurs années, nous avons 30% de litiges sur ce sujet, et jusqu'à 33% en 2011. Les baux établis par écrit – et rarement lus par les locataires au moment de la signature – ne respectent pas toujours leurs droits, ne permettent pas la résiliation anticipée pour justes motifs, transfèrent souvent des obligations du bailleur (réfections dues à la vétusté par exemple) sur le locataire et contiennent de nombreuses clauses qui sont qualifiées d'abusives par la justice en métropole.

Le 2 décembre 2011, dans le cadre des transferts de compétences du droit civil, nous avons été invités pour donner notre avis et nos observations sur l'extension de la loi sur le bail d'habitation. Enfin une avancée pour les Calédoniens dans leurs droits et leur protection !

1.3 Eau et assainissement

Nous poursuivons notre action : consultation et rencontre des commissaires enquêteurs lors des enquêtes publiques concernant les stations d'épuration, demande répétée de mise en œuvre d'une politique d'économie de l'eau, suppression des forfaits, mise en place d'une tarification progressive avec prix coûtant pour la consommation vitale, mise en place d'une tarification sociale, distinction assainissement autonome / collectif, explication des augmentations constatées sur les tarifs, conditions de politique de dégrèvement ou d'application de redevance... L'association aide les consommateurs à déchiffrer leurs factures et à réclamer si nécessaire les sommes indûment perçues (erreur de branchement de compteurs, surconsommation).

1.4 Pesticides

Notre action en faveur d'un meilleur contrôle des pesticides présents en Nouvelle-Calédonie se poursuit. L'ensemble de cette action se fait en collaboration étroite avec l'association Ensemble Pour La Planète (EPLP). Nous avons participé, en tant qu'invité, à de nombreuses réunions techniques et au comité consultatif de la protection des végétaux. Cependant, la nouvelle réglementation attendue sur les pesticides n'a toujours pas été adoptée par le Congrès. Nous demandons toujours, par respect du principe de précaution, que le territoire fasse le choix d'appliquer la réglementation européenne et ses actualisations sur les substances actives et la réglementation française concernant les autorisations de mise sur le marché. Ces réglementations doivent concerner aussi bien les produits d'origine locale que les importations. Nous rappelons aussi qu'il n'existe ni réglementation sur les produits phytosanitaires pour les autres usages (industriels, ménagers), ni sur les OGM.

1.4.1 Plans de surveillance et contrôle Fruits et Légumes – relevés effectués en 2010 par la DAVAR et communiqués en 2011

Malgré le ton rassurant de la DAVAR, et après analyse et comparaison par rapport à la législation européenne des résultats bruts, l'UFC dénonce :

- sur les produits importés : (carotte, chou, fraise, nectarine, poire, pomme, salade, tomate), 37% des échantillons analysés sont non conformes (dépassement de LMR (Limite Maximale de Résidus) et/ou emploi de molécules interdites en EU)

- sur les produits locaux / plan de surveillance (aubergine, banane, carotte, céleri, citron, concombre, courgette, haricot vert, oignon, orange, pastèque, persil), 21% d'échantillons sont non conformes.
- sur les produits locaux / plan de contrôle (chou de Chine, fraise, salade, tomate), 39% d'échantillons sont non conformes. On retrouve pour une 3ème année consécutive de la Carbendazime (fongicide interdit en Métropole) dans les fraises locales.

Ces résultats sont très inquiétants et toujours bien supérieurs aux taux de non conformité métropolitains. Il est anormal de retrouver de l'Endosulfan (interdit à l'importation en 2009, classé Polluant Organique Persistant par l'ONU) sur de nombreux échantillons (courgette, concombre, pastèque, persil, chou de Chine, salade, tomate).

1.4.2 Analyses des résidus de pesticides réalisés en 2011 par UFC et EPLP

Malgré la faible représentativité de nos échantillons, on note une amélioration des pratiques par rapport à nos précédentes analyses avec aucun dépassement de LMR (limite maximale de résidu) même sur des cultures sensibles comme le chou de Chine. Notre action porte ses fruits !

- riz blanc conditionné localement : traces de Deltaméthrine et PyperonylButoxide inférieures aux LMR (insecticides utilisés pour la conservation dans les silos contre charançons)
- chou de Chine : trace de Deltaméthrine inférieure à la LMR
- persil : traces de 2 résidus inférieures à la LMR
- salade : rien
- fraise : traces de 5 différentes substances inférieures à la LMR ; pas de détection de Carbendazime que l'on a retrouvée trois années de suite en dépassement de LMR dans le plan de contrôle de la DAVAR.

1.4.3 Analyses des résidus de Métaux Lourds réalisés en 2011 par UFC et EPLP

Nous avons fait analyser trois échantillons de thon : thon blanc congelé (Eco-Thon), thon blanc frais et thon en boîte. L'Eco-Thon semble le plus contaminé en Arsenic et Mercure mais les valeurs restent inférieures aux normes. Le problème du mercure dans les poissons pélagiques semble davantage concerner les espèces telles que le Marlin, l'Espadon, etc.

1.4.4 Actions en justice UFC et EPLP

Trois procédures judiciaires pour l'annulation d'arrêtés homologuant des produits phytosanitaires à usage agricole sont en cours (deux au tribunal administratif de Nouvelle-Calédonie, une à la cour administrative d'appel de Paris), faisant valoir les risques que ces produits représentent pour la santé et l'environnement.

1.5 Biocalédonia

L'UFC est toujours fortement impliquée dans l'association de certification Biocalédonia avec la nomination de 2 membres de l'UFC au sein du bureau de Biocalédonia (secrétaire adjointe et vice-présidente). Les premiers producteurs certifiés vont pouvoir arborer leur logo « BioPasifika » en 2012.

1.6 Signes de la qualité en Nouvelle-Calédonie

Cette démarche vise à apporter des garanties aux consommateurs sur un certain nombre de produits agricoles, garanties décrites dans un cahier des charges auquel doivent répondre les producteurs. Nous avons assisté à de nombreuses réunions de travail concernant principalement la communication autour des signes de qualité et à une réunion de l'organisme de gestion des signes auquel nous

devrions être intégrés. Le premier signe de qualité visible sur les étals concernera la production biologique (signe BioPasifika).

1.7 OGM

L'indication sur les étiquettes de la présence d'OGM dans les produits alimentaires est la préoccupation de la commission OGM. Les OGM sont très probablement présents dans de nombreux produits importés : il faut savoir que 80% des produits américains contiennent des OGM et que l'Australie est l'un des gros producteurs d'OGM ! L'étiquetage apparaît comme très nettement insuffisant. De grosses inquiétudes pèsent également sur la présence d'OGM en culture ou en essais (maïs, papaye, autres). La commission a rédigé un document destiné aux décideurs sur la « nécessité d'une réglementation OGM ». De nombreux acteurs ont été rencontrés (DAVAR, DAE, DAFE, IAC, responsables politiques). Une pétition demandant la mise en place d'une réglementation a été initiée par EPLP et relayée par notre association. Des tests de détection de présence d'OGM sont en cours.

1.8 Insécurité routière (nouvelle action)

La commission « Lutte contre l'insécurité routière » s'est réunie pour la 1ère fois le 19 juillet 2011. Ses membres ont œuvré dans un premier temps pour rassembler les éléments statistiques disponibles portant sur les faits d'accidentologie routière en Nouvelle-Calédonie, de façon à pouvoir les analyser, les confronter à notre expérience d'usagers de la route ainsi qu'à celle des associations de victimes pour en extraire des axes d'action et/ou de propositions que nous considérerons comme prioritaires. Les deux réunions suivantes ont été consacrées à un début d'analyse des statistiques fournies essentiellement par la DITTT qui est dotée d'un bureau « Sécurité routière ». La responsable de ce bureau a accueilli favorablement dans un premier temps nos demandes d'informations. Ce sont en fait les actes du Forum « Sécurité routière » de 2008 organisé par le Gouvernement de la N-C qui servent de trame aux actions publiques menées depuis à travers les 25 orientations d'un programme dit « stratégique » et les décisions du Conseil permanent de la sécurité routière. Constatant que depuis 2008 aucune amélioration sensible du ratio « morts sur la route/nombre d'habitants », qui reste plus de 3 fois celui de la Métropole ou de notre voisine la Nouvelle-Zélande, la commission a consacré ses 2 réunions suivantes à identifier 5 axes prioritaires.

Les recherches d'informations complémentaires et les contacts avec les administrations et associations concernées doivent être poursuivis. La DITTT a déjà été saisie de la demande officielle de l'UFC Que Choisir-NC de faire partie du Conseil permanent de la Sécurité routière, en qualité de représentante des consommateurs calédoniens.

1.9 Energie et climat

Nous avons été consultés et informés de la démarche d'étiquetage énergétique concernant certains produits électroménagers (basée fin 2011 sur le volontariat des distributeurs). Nous avons également participé à des réunions du comité de suivi de l'inventaire des émissions de gaz à effet de serre.

1.10 Déchets

L'UFC participe, en tant que membre, aux commissions d'agrément Déchets de la province sud. Les commissions se sont réunies en mars et novembre 2011. Nous y avons fait part de nos préoccupations concernant les filières (sécurisation financière de l'écoparticipation, devenir des huiles usagées, ...) mais également concernant la composition et le mode de fonctionnement des commissions. Nous réclamons également que d'autres filières soient mises en place (déchets électriques et électroniques, emballages) et que les filières soient étendues à l'ensemble de la Grande Terre.

1.11 Qualité de l'air

L'UFC fait partie du conseil d'administration de Scal'Air et occupe une des vice-présidences (avec un titulaire et un remplaçant) au titre des associations regroupées au sein du CA de Scal'Air. Des réunions régulières sont programmées, réunions techniques (7), assemblées générales ordinaires (3), assemblée générale (1), conseil d'administration (4), CA consultations à domicile pour régler des points en urgence (3) et une réunion d'information auprès de la mairie du Mont Dore. Scal'Air a élargi sa compétence à la région sud (zone Vale Goro) avec 5 stations qui devraient être opérationnelles en 2012.

1.12 Justice

Nous avons écrit en 2007 au Gouvernement pour demander une modification des textes en vigueur pour nous autoriser à exercer les droits reconnus à la partie civile relativement aux faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif des consommateurs uniquement en cas de procédure pénale. En avril 2008, le Gouvernement nous indiquait par courrier qu'un projet de délibération reprenant les dispositions de l'article 5 de la loi 88-14 du 5 janvier 1988 pourrait être prochainement présenté au Congrès. En effet, cet article 5 autorise les associations à ester devant les juridictions civiles pour la réparation d'un préjudice subi par un ou plusieurs consommateurs à raison de faits non consécutifs d'une infraction pénale. Nous sommes en attente de cette modification nécessaire pour la protection et la réparation du consommateur.

En juillet 2010, un projet de délibération relatif aux actions devant les juridictions civiles des associations agréées de consommateurs nous a été proposé. Nous attendons à ce jour la parution de cette délibération.

1.13 Enquêtes

En 2011, nous avons mené les enquêtes suivantes, soit dans un cadre national (relais locaux d'actions nationales de la Fédération), soit dans un cadre local :

- Enquête sur les agences immobilières du 14 mars au 2 avril 2011 : résultat dans le bulletin 14
- Action campagne accès à la location d'avril à juin 2011 : résultat dans le bulletin 14
- Enquête sur les substituts nicotiques du 30 juin au 7 juillet 2011 : résultat dans le bulletin 14
- Enquête pharmacies du 5 au 10 novembre 2011 : résultat dans le bulletin 15
- Enquête de prix « panier de la ménagère » Métropole/Nouvelle-Calédonie du 17 au 22 septembre 2011 : résultat dans le prochain bulletin
- Enquête de prix « panier de la ménagère » Nouvelle-Calédonie du 18 au 27 mars 2011 : résultat dans le bulletin 13
- Enquête de prix « panier de la ménagère » Nouvelle-Calédonie du 23 au 30 septembre 2011 : résultat dans le bulletin 15
- Enquête sur le devis funéraire du 11 au 25 juin 2011 : résultat dans le prochain bulletin

1.14 Forum (nouvelle action)

Notre association a engagé un effort de modernisation de sa communication avec ses adhérents et les consommateurs calédoniens en général, en mettant en place, fin 2011, un forum des consommateurs en ligne, adossé à notre site internet.

Il s'agit d'une « page » internet, dans laquelle notre association n'intervient pas en nom propre, mais permet aux consommateurs d'échanger des informations, de dénoncer des abus dans le domaine de la consommation. Les « modérateurs », tous des adhérents, veillent au respect de la « Charte du Forum

» que les utilisateurs doivent accepter préalablement à toute inscription. Ils interviennent, avant toute publication sur la page du forum, en approuvant ou pas, les messages des internautes, de même que l'administrateur a la possibilité de bannir tout internaute qui ne respecte pas la Charte. Celle-ci engage la responsabilité de ses utilisateurs sur le respect des règles habituelles de courtoisie en usage mais également sur celui des règles juridiques concernant toute publication écrite.

Il est à noter que nous sommes la première antenne régionale UFC à être dotée d'un tel outil. Selon les informations dont nous disposons, certaines antennes régionales sont très intéressées par notre démarche et attendent notre retour d'expérience pour s'engager, elles aussi, dans la même voie.

Le Forum vient donc en complément des autres formes de communication entre notre association et ses adhérents et plus largement des consommateurs locaux. Notre bulletin et notre site les informent, à intervalles réguliers, de nos travaux, et de tous les sujets d'actualité inhérents à la consommation, des moyens de nous joindre ou de l'aide que nous pouvons leur fournir. Le Forum, actualisé au jour le jour, va nous permettre, nous l'espérons, de rester au plus près des préoccupations quotidiennes des consommateurs, de toucher un public de plus en plus nombreux, adeptes de la communication en ligne. C'est un service de plus que nous mettons à votre disposition.

2 Projet de développement

Ce projet a débuté en avril 2010 et s'est poursuivi jusqu'en décembre 2011. Le but est de nous faire connaître auprès de la population, d'augmenter le nombre de nos adhérents et d'informer les consommateurs par des rencontres. Différentes actions ont donc été menées en 2011 :

- Diffusion gratuite du bulletin à 5000 exemplaires dont 2500 diffusés dans toutes les mairies de Nouvelle-Calédonie ;
- Création d'un nouveau site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>
- Diminution de l'adhésion à 3000 frs depuis 2010.
- Recrutement de 15 bénévoles ;
- Présences au marché de Nouméa : 1 samedi par mois de mars à octobre 2011 (33 adhésions) ;
- Ouverture d'une antenne UFC à Poindimié le 28 janvier 2011 ;
- Action du 15 mars 2011 : journée mondiale des consommateurs et 60ème anniversaire de la Fédération : merci aux 18 bénévoles qui ont participé à cette action pour faire connaître l'association et qui a permis de faire 113 adhésions.
- Diffusion de spots d'information sur TELE NC en avril 2011 (2 spots sur le devis, le bail d'habitation et 1 spot de 10 secondes sur la vie chère, sécurité, publicité...)
- Portes ouvertes 17 et 18 juin et 4 et 5 novembre 2011 (20 adhésions) ;
- Augmentation de 30% du nombre d'adhérents (de 678 à 964) sur l'année 2011

3 Etre consommateur

3.1 Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions (annexe 1)

Les diverses institutions de la Nouvelle-Calédonie ont désigné notre association "pour représenter les consommateurs" dans diverses commissions et comités. Nous essayons d'y faire entendre le point de vue du consommateur. Cependant, dans certains cas, nous avons l'impression que notre désignation a

simplement pour but de satisfaire à une obligation réglementaire de transparence. Pour nous, notre présence implique une réelle participation aux réflexions menées, veut conduire à la prise en compte de la réalité telle que la vivent nos adhérents. Lorsque les avis sont recherchés dans le cadre de la préparation de textes qui pourraient être adoptés par les autorités locales, nous cherchons à faire prendre en compte les souhaits des consommateurs.

3.2 Commissions

Nous avons été présents dans diverses commissions, comités.....

- Association Calédonienne de Surveillance de la Qualité de l'Air (SCAL' AIR): 15 réunions
- Aide juridictionnelle et judiciaire : 11 réunions
- Commission urbanisme commercial : 5 réunions (Province Sud et Nord)
- Comité consultatif des prix : 5 réunions
- Commission déchets Province Sud : 7 réunions
- Commission consultative de protection des végétaux : 4 réunions
- Commission de surendettement : 11 réunions
- Commission du commerce extérieur : 9 réunions
- Commission des services publics locaux de Nouméa : 1 réunion
- Commission des services publics locaux de Dumbéa : 3 réunions
- Commission Flux et Cotations : 10 réunions
- Commission de l'organisme de gestion des signes de la qualité en Nouvelle-Calédonie : 5 réunions
- Comité consultatif des Pratiques Commerciales : 2 réunions
- Comité technique des produits pétroliers : 1 réunion
- Comité consultatif de la filière café : 1 réunion

Nous regrettons que certains comités ne soient pas réunis : le comité consultatif de l'environnement n'a jamais été convoqué en 2011 (par défaut de présidence), le comité technique des installations électriques de la Province Sud, la commission consultative des télécommunications.

3.2.1 Surendettement des particuliers

L'UFC est représentée au sein de la commission de surendettement des particuliers en Nouvelle-Calédonie. Présidée en alternance par le Trésorier Payeur Général ou le représentant du Haut-Commissaire, le secrétariat de la commission est assuré par l'Institut d'Émission d'Outre-Mer. Elle se réunit tous les mois pour examiner les dossiers de personnes n'arrivant pas à couvrir leurs dettes par leurs revenus, souvent diminués par un accident de la vie ((maladie, chômage ...). Des documents clairs sont remis aux participants et les avis réellement pris en compte. La commission préconise des mesures et un accompagnement est mis en place par des conventions avec les services sociaux. Un projet est préparé avec les banques pour assurer le suivi des plans d'apurement des dettes.

3.2.2 CCSPL

Notre association est présente dans trois Commissions Consultatives des Services Publics Locaux (CCSPL), dans les villes de Nouméa, Dumbéa et Mont-Dore. Nous y représentons la société civile lors de l'examen des rapports annuels des délégataires de services publics (eau, assainissement, transports, électricité, ordures ménagères...). La tenue de ces comités constitue une avancée vers plus de transparence dans la gestion délégataire et permet de faire remonter les préoccupations des usagers.

3.2.3 Flux et Cotations

Cette commission se réunit une fois par mois et elle décide des ouvertures de quotas d'importation de fruits et légumes pour le mois suivant¹. Cette commission est difficile à gérer car les informations des agriculteurs sont approximatives et souvent surestimées (par souci de garantie d'écoulement de la production sur le marché local ?), ce qui peut entraîner des pénuries récurrentes. L'ERPA, producteurs et distributeurs essaient de mettre en place des contrats interprofessionnels, d'abord pour les oignons et les carottes. Ces contrats visent à garantir, pour les producteurs, l'achat prioritaire et à un prix acceptable de la production par les distributeurs. En contrepartie, les distributeurs voient les ouvertures de quotas d'importation facilitées par des estimations plus justes car moins contraintes. Cependant, pour les oignons, nous avons constaté que producteurs et distributeurs se sont accordés sur un lissage des prix sur l'année, avec des prix maintenus à un niveau élevé même lorsque les oignons étaient importés à 100% et à bas prix. L'argument est que le consommateur ne peut pas comprendre des variations saisonnières importantes ! Si le soutien de la production agricole locale est indispensable, le mécanisme proposé ne permet pas au consommateur de bénéficier de prix bas lors de la période des importations. L'UFC se positionne donc en défaveur de ces accords interprofessionnels.

3.2.4 Comité du Commerce Extérieur

Chargé d'examiner les mesures de protection du marché, il a, cette année, été peu saisi de dossiers de fonds dits de veille. Cependant, sur les protections déjà accordées, un travail a été fait cette année pour mieux tenir compte des dispositions de la délibération les prévoyant et éviter les doubles protections : taxation et restrictions d'importation. Une réflexion a été menée sur un point plus délicat : l'approvisionnement suffisant du marché.

3.2.5 Comité des prix

Convoqué au cas par cas pour examiner des projets de texte sur la réglementation des prix et des loyers, il est souvent saisi pour des dossiers insuffisamment documentés au départ. Les éléments complémentaires sont amenés en séance et ainsi la réflexion préalable de l'association est parfois limitée. Souvent maintenant, la réglementation des prix tend à prendre en compte des structures de prix et les textes proposés ne permettent pas aux particuliers d'évaluer le prix qui leur sera demandé. Ainsi dans le rapport sur le prix du gaz, aucun prix n'est donné pour le futur et l'indication sur le prix actuel n'apparaît que sur un graphique !

3.2.6 Commission d'urbanisme commercial de la Province Sud et comité d'aménagement et d'urbanisme de la Province Nord

Ces comités se réunissent lorsqu'une demande d'ouverture d'un commerce d'une certaine importance est déposée. Les dossiers exigés des demandeurs sont relativement complets. Mais des cas récents montrent que les chiffres ne sont pas suffisamment recoupés et les études de marché commandées par le demandeur tiennent compte de ses propres intérêts au détriment d'une information objective. Ainsi le nombre de consommateurs et le marché du Grand Nouméa sont apparus différents dans deux dossiers, l'un voulant démontrer un accroissement de celui-ci rendant utile une ouverture, l'autre cherchant à montrer que le projet proposé n'aurait pas d'impact sur le marché actuel.

¹ Par exemple : la consommation prévue pour le mois suivant est de 100 tonnes de carottes. Après enquête chez les agriculteurs, la production locale sera insuffisante, il manquera 40 tonnes. Un quota de 40 tonnes est donc ouvert à l'importation.

L'action en justice menée par l'UFC contre le projet d'ouverture de Géant à Dumbéa-sur-mer a conduit à l'annulation en mars 2011 de l'arrêté d'autorisation délivrée en mai 2010. Une nouvelle autorisation a été accordée en juin 2011, sur la base du même dossier (non mis à jour). L'UFC mène à nouveau une action en justice pour demander l'annulation de cette autorisation.

3.3 Rencontres

Nos bénévoles ont participé à de nombreuses rencontres dans le cadre des activités de l'association (voir annexe 7).

3.4 Accueil d'une stagiaire

Une élève, du Lycée Agricole de Pouembout, section BAC PRO SMR (Services en Milieu Rural) a été reçue en stage trois fois deux semaines (mai, septembre et fin d'année 2011) et reviendra deux fois en 2012 (mars et juin). Elle effectue des tâches encadrées par les bénévoles et la secrétaire.

4 Permanences litiges

- 496 problèmes étudiés
- 822 réponses téléphoniques, courriels, fax, visites

Les sujets sur les problèmes traités sont évoqués et énumérés en annexe 2. Ils portent pour l'essentiel sur les domaines suivants :

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Services et Equipement de la maison
- Auto-Moto-Bateau
- Banques
- Assurances

Nos permanences sont assurées par 4 juristes. Les observations sont sensiblement les mêmes que les années écoulées, à savoir la difficulté de régler des problèmes par manque de textes législatifs ou règlementaires, de respect du consommateur, d'information, de civisme. Nous notons également un excès de confiance des usagers ! Les autres problèmes concernant les informations des 822 contacts reçus sont énumérés en annexe 3 ; ils portent pour l'essentiel sur les domaines suivants :

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Services et Equipement de la maison
- Auto-Moto-Bateau
- Banques
- Assurances

5 Relations extérieures

- En annexe 4, la liste des sujets et personnes ayant participé aux interviews.
- En annexe 5, copie des articles de journaux.

6 Réunions des bénévoles

Trois réunions des bénévoles ont eu lieu cette année : les 7 avril, 4 août et 24 novembre 2011. Elles sont l'occasion de rassembler nos bénévoles actifs, de faire le point sur nos actions et de nous rencontrer dans un cadre convivial.

7 Statistiques

7.1 Présence d'adhérents sur 27 communes (964 adhérents)

- Grand Nouméa : 882
- Province Sud hors Grand Nouméa : 31
- Province Nord : 36
- Province des Iles : 13
- Wallis : 1
- Tahiti : 1

7.2 Tranches d'âge sur 840 adhérents

- plus de 70 ans : 95
- de 61 à 70 ans : 206
- de 51 à 60 ans : 207
- de 41 à 50 ans : 169
- de 31 à 40 ans : 108
- de 23 à 30 ans : 55

7.3 Répartition hommes/femmes

- 448 hommes
- 516 femmes

7.4 Origine des adhésions

Voir annexe 6.

8 Conclusion

Les statuts de notre association lui donnent divers buts, notamment celui de présenter en tous lieux et auprès de toutes instances les intérêts des consommateurs, usagers, contribuables. Ainsi l'association est souvent choisie par les diverses instances locales pour représenter les consommateurs dans des comités et commissions administratives. Il faut souligner que, dans divers cas, la participation de ceux qui représentent la société civile semble être ressentie comme une obligation et non comme une recherche d'une autre approche des dossiers. Il arrive, d'ailleurs assez souvent, que les dossiers transmis soient succincts et fournis en retard...Heureusement dans de nombreux cas, le point de vue de l'association est accepté comme un élément complémentaire à l'étude administrative des dossiers.

Mais au delà d'une participation « institutionnelle », l'association est également invitée à participer à des réunions informelles. Elle est consultée sur des projets de texte ou demande à être informée de projets. Grâce à l'implication de certains adhérents, elle développe des études dans de nombreux domaines très divers : baux d'habitation, pesticides, termites, OGM... En raison des compétences institutionnelles dévolues aux autorités locales, elle est ainsi amenée à intervenir dans des domaines qui, en Métropole, sont suivis par la Fédération. Dans ce contexte, elle cherche à exprimer une opinion sur l'intérêt collectif des consommateurs. Que ce soit pour des réunions formalisées ou pour des réunions informelles, le bureau de l'association se réunit pour essayer d'arrêter une position en tenant compte des opinions émises par les organes de la Fédération, du contexte local, des connaissances des membres. Le bureau cherche à compléter son information auprès de divers bénévoles qui ont une connaissance du domaine concerné.

Notre rapport moral reflète l'intense activité de notre association, dans de nombreux domaines, et ce grâce à l'implication forte de très nombreux bénévoles dont certains ne comptent plus les heures passées pour l'association. Venant de tous les horizons, ils enrichissent notre action par leur diversité, leur confrontation et leur émulation. Qu'ils en soient remerciés ! Si certains de nos adhérents ont développé une compétence particulière dans le cadre de leur activité ou de leurs études ou de leurs

passions, nous aimerions qu'ils nous fassent profiter de leurs connaissances. N'hésitez pas à contacter le bureau. Merci aussi à Elisabeth, notre secrétaire, pour son efficacité, sa disponibilité et sa gentillesse.

Pour autant, l'année 2011 n'aura pas été une année tranquille d'un point de vue financier pour l'association. Les subventions interviennent en complément d'autres recettes financières, comme les adhésions et les dons, souvent insuffisants pour permettre un fonctionnement efficace et serein : embauche pérenne du personnel, occupation d'un local dédié, moyens bureautiques et techniques adéquats, mise en œuvre d'actions de formation et d'information des consommateurs, de représentation de leurs droits dans les instances, d'aide aux adhérents. Cette année encore, nous remercions les collectivités qui nous ont aidés financièrement, en fonction de leur budget, et nous ont permis de nous mobiliser et de remplir nos missions. Si nous comptons sur leur soutien l'année prochaine, il est aussi indispensable que nous puissions garder notre indépendance en assurant une part plus significative de notre financement par les adhésions. Ce sera un objectif fort de l'année 2012.