



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

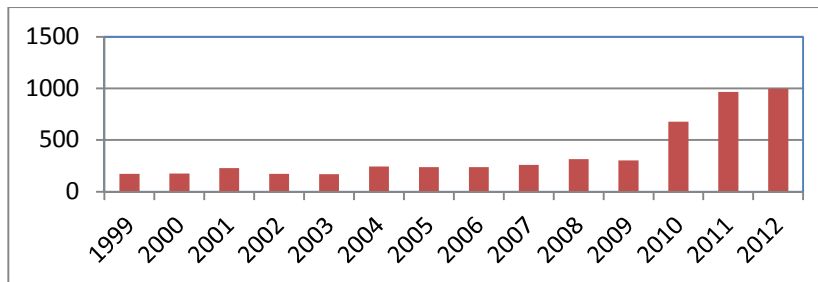
2 boulevard Vauban – Centre Ville
BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

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

RAPPORT MORAL 2012

L'association grandit. Le nombre de ses adhérents augmente régulièrement : 997 au 31 décembre 2012.



De nombreuses collectivités publiques ainsi que les institutions reconnaissent et soutiennent notre action : désignation comme membre de divers comités et commissions, octroi de subventions. En 2012, la Nouvelle-Calédonie, les trois provinces et 9 communes (4 en Province Nord, 2 en Province des Iles et 3 en Province Sud) nous ont accordé des aides financières. Quelques associations interviennent sur le domaine de la consommation, mais n'ont pas atteint notre notoriété et nous sommes encore considérés comme association de référence et très sollicités. Or notre action repose principalement sur l'implication bénévole de nos membres et leur temps est compté. Malgré les demandes des consommateurs et les souhaits de divers membres, il est souvent nécessaire de limiter notre champ d'action, ce qui conduit à des frustrations et parfois à des frictions internes.

Avant d'en traiter, il est utile de résumer ce qui a été fait cette année puis d'arrêter les orientations de l'année 2013.

Rappel des missions de la Fédération et de l'association locale

La Fédération UFC-QUE CHOISIR considère que son implantation lui confère un rôle de groupe de pression vis-à-vis des pouvoirs économiques et publics. Ainsi, la Fédération 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.

Sa mission, avec l'appui de ses associations locales, 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.

La Fédération rappelle que les missions des 170 associations locales sont multiples : informer, conseiller, défendre l'intérêt des consommateurs individuels, et représenter l'UFC-Que Choisir dans les instances régionales.

Cependant, notre association, en raison des particularités institutionnelles et des caractéristiques géographiques de la Nouvelle-Calédonie va au-delà. Ainsi elle participe à des campagnes d'information locales spécifiques. Elle est également amenée à faire part de son point de vue sur la réglementation locale, en souhaitant la prise en compte des intérêts des consommateurs dans le cadre du développement durable et équilibré du pays.

Table des matières

1	Actions	2
2	Appui aux consommateurs.....	8
3	Etre consommateur.....	11
4	Relations extérieures.....	12
5	Réunions des bénévoles	12
6	Statistiques.....	12
7	Conclusion	12

1 Actions

1.1 Interventions générales de l'UFC auprès des autorités et institutions locales

L'UFC-NC, en raison des problèmes que lui font connaître ses adhérents, est amenée à évoquer des questions de société ou de législation dans son bulletin, dans ses relations avec les institutions et les administrations. Il arrive également que lui soit demandé le point de vue que pourrait défendre un consommateur.

Dans ce cadre, elle est interrogée parfois sur un point très particulier, ainsi dans le cadre du contrôle d'une société du secteur public, il lui a été demandé si des difficultés lui avaient été signalées par ses adhérents ou des consommateurs.

D'autres fois, son opinion est sollicitée par des consultants dans le cadre d'une étude concernant un secteur économique (*pêche responsable*).

Parfois, le gouvernement ou le Congrès demandent ses observations sur un projet ou une proposition de texte (*produits phytosanitaires au congrès, réglementation économique pour le gouvernement*).

Le Conseil Économique et Social, dans le cadre de la préparation d'un avis sur une consultation des institutions ou dans le cadre d'une auto saisine, souhaite connaître la position de l'association.

Essayer d'apporter des éléments constructifs dans ce cadre demande souvent un important travail. Il faut étudier les rapports établis à la demande des autorités publiques ainsi que les documents émanant de la Fédération... Nous prenons en compte les observations des adhérents et des consommateurs. Il est fait appel aux connaissances de divers bénévoles, juristes, techniciens ou passionnés du secteur. Ensuite une synthèse est établie puis discutée en groupe restreint ou dans les organes de l'association.

Cependant, nous nous demandons souvent si nous sommes entendus...

Ainsi, un nouvel avis nous est demandé sur un point que nous avons déjà traité. Mais il ne nous est pas indiqué pour quel motif nos remarques précédentes n'ont pas été prises en compte. Par exemple, sur un point de la réglementation économique, nous avons été surpris de la rédaction retenue pour un article du Code Civil sur la garantie légale. Il nous semblait que ce n'était pas celle en vigueur. Mais, lors de la nouvelle consultation, aucune précision ne nous est donnée sur l'état du droit ni sur la pertinence de nos remarques.

D'autres fois, un dossier est présenté dans le cadre de plusieurs instances. Mais, alors que depuis la première consultation, des rapports demandés à des « experts » par les autorités ont été remis et portés à la connaissance du public, il n'en est pas tenu compte lors de la seconde consultation. Ainsi, pour la structure du prix du gaz, soumis pour avis au comité des prix le 9/11/2011, l'avis du CES est demandé (en urgence !), le 13/12/2012, sans qu'il soit fait allusion aux avis donnés entre temps par l'Autorité de la Concurrence.

Lors de l'examen d'un texte sur un sujet qui nous tient à cœur, celui des pesticides, un élu a indiqué qu'il était inutile de prendre en compte nos remarques puisque de toute façon nous allions saisir le Tribunal Administratif ! Pour lui donc, notre but principal ne serait pas de faire connaître un point de vue, mais de contester systématiquement !

Enfin, nos membres souhaitent parfois que nous fassions un effort particulier sur un point donné intéressant la communauté calédonienne, exemple l'insécurité routière, les tarifs de l'OPT, les OGM ou l'assainissement des

eaux usées. Certains s'impliquent dans ces dossiers, mais un effort particulier doit être fait pour la coordination. Sur d'autres sujets, nous n'avons pas de bénévoles pour les prendre en charge.

Dans le cadre de notre participation à des commissions administratives, nous essayons de préparer les réunions pour que notre rôle ne soit pas seulement celui d'une présence décomptée dans un quorum et, souvent, nous avons l'impression que nous allons ainsi contre le souhait de nos « hôtes »...

1.2 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 ! (oui, oui c'est le même constat avec la même rédaction que dans nos rapports moraux en 2011, 2010, 2009... !)

1.3 Baux d'habitation : Enfin la Loi !

Depuis 2003, l'UFC-NC demandait qu'une loi précise les rapports entre les bailleurs et les locataires. En effet, en Nouvelle-Calédonie, les locataires bénéficiaient d'un droit affirmé au maintien dans les lieux, sauf quand le propriétaire voulait reprendre le logement pour l'habiter, et les augmentations de loyer en cours de bail étaient limitées par les réglementations. Mais beaucoup d'autres règles n'étaient prévues par le Code civil qu'à titre supplétif et pouvaient être écartées par le bail. Or celui-ci est souvent imposé par le bailleur, et les locataires, sur un marché tendu, ont peu la possibilité d'en discuter les clauses.

Dans le cadre des transferts de compétences du droit civil, nous avons été invités le 2 décembre 2011 à donner notre avis et nos observations sur l'extension de la loi de 89 sur l'amélioration des rapports locatifs. Nous nous sommes préoccupés plusieurs fois de l'avancée de ce dossier. Lors de sa réunion du 2 octobre 2012, le gouvernement a émis un vœu d'extension de cette loi avec diverses demandes de modification.

Les députés de la Nouvelle-Calédonie ont déposé un amendement à la loi relative sur la régulation économique outre mer pour que le Parlement rende cette loi applicable au pays.

La loi du 20 novembre 2012 a donc étendu à la Nouvelle-Calédonie la loi du 6 juillet 1989 avec diverses adaptations. Cette loi est entrée en vigueur 10 jours après sa publication au JORF soit, hasard du calendrier, le 1er décembre 2012.

Malgré notre demande d'extension de l'ensemble des dispositions de la loi à tous les baux, le choix du législateur a été de ne prévoir qu'une application partielle pour les contrats en cours, notamment en réputant non écrites certaines clauses.

Quoi qu'il en soit, cette loi, par les précisions qu'elle apporte dans les relations entre bailleurs et locataires, est une avancée pour les Calédoniens dans leurs droits et leur protection ! Des articles spécifiques sont en ligne sur notre site internet.

1.4 Pesticides

Notre action en faveur d'un meilleur contrôle des pesticides présents en Nouvelle-Calédonie se poursuit. 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.

La nouvelle réglementation sur les pesticides a été adoptée par le Congrès en août 2012. Alors que nous demandions, par respect du principe de précaution, de se référer à la réglementation européenne et ses actualisations sur les substances actives et la réglementation française concernant les autorisations de mise sur le marché, le territoire a fait le choix de s'appuyer sur l'expertise locale pour décider de l'agrément des substances actives et de l'homologation des pesticides. De nombreux autres points nous posant problème dans

la mise en œuvre de cette réglementation, et devant le refus du gouvernement de différer le vote au congrès, nous avons décidé de demander son annulation auprès du Tribunal Administratif.

De même, une modification de la réglementation sur les limites maximales de résidus permet au gouvernement d'en fixer les valeurs sans qu'un cadre ait été fixé par le Congrès (comme l'alignement *a minima* sur les valeurs européennes). Là encore, nous avons décidé de demander l'annulation de cette modification auprès du Tribunal Administratif.

Pour prolonger cette action pesticides, nous avons souhaité pouvoir être informés des poursuites engagées devant le Tribunal pénal afin de nous joindre à l'action. Le procureur de la République n'a pas donné suite à notre demande.

Nous rappelons enfin qu'il n'existe toujours pas de réglementation ni sur les produits phytosanitaires pour les autres usages (industriels, ménagers), ni sur les biocides. Notons tout de même que la nouvelle réglementation concerne les produits phytosanitaires de jardinage.

Plan de surveillance et contrôle Fruits et Légumes 2011 / DAVAR :

Après analyse et comparaison par rapport à la législation européenne des résultats bruts, l'UFC dénonce :

- **Pour les produits importés : trop de fruits et légumes contenant des substances actives interdites en Europe avec des dépassements des limites de résidus !**
- 45 % des échantillons analysés sont non conformes (37% en 2010) :
 - ⊗ *Carton rouge*¹ pour chou, carotte, salade, tomate et raisin (70% de non conformités pour le raisin) ; effet cocktail avec 11 substances différentes dans un même échantillon de raisin !
- **Pour les produits locaux : une nette amélioration... et une marge de progrès...**
 - 6% des échantillons analysés dans le cadre du plan de surveillance sont non-conformes (21% en 2010) :
 - ⊗ *Carton rouge* pour poivron avec 40% de non conformité.
 - 28 % des échantillons analysés dans le cadre du plan de contrôle sont non-conformes (39% en 2010) :
 - ⊗ *Carton rouge* pour chou de Chine, céleri et tomate.
30 % des échantillons de tomate sont non-conformes, avec jusqu'à 8 substances différentes dans le même échantillon. Attention sur les fraises : encore un dépassement de limite maximale de résidu de carbendazime (interdit sur le territoire !) et jusqu'à 8 substances différentes dans le même échantillon...

Actions en justice UFC / EPLP

Sept procédures judiciaires pour l'annulation d'arrêtés homologuant des produits phytosanitaires à usage agricole et des réglementations adoptées en août 2012 ont été menées (cinq au tribunal administratif de Nouvelle-Calédonie, deux à la cour administrative d'appel de Paris), faisant principalement valoir les risques que les produits représentent pour la santé et l'environnement.

1.5 Mercure dans les poissons

En mars 2011, EPLP est alerté par un couple d'adhérents, grand consommateur de poisson, de sa très forte contamination au mercure. EPLP s'adresse au gouvernement pour demander les résultats d'analyses de mercure dans les poissons. Face à cette demande insistante, fin août 2011, le gouvernement émet, après enquêtes de la DAVAR et de la DASS, des préconisations de consommation des poissons pélagiques (vivant plus ou moins proches de la surface de l'eau). En septembre 2011, après plusieurs mois de relance et grâce à la ténacité d'EPLP (qui a dû saisir la Cada), la DAVAR communique enfin à EPLP les résultats d'analyses de mercure dans les poissons effectuées entre 2005 et 2011, analyses qui montrent la très forte contamination de certaines espèces de poissons pélagiques, contamination connue depuis 2005.

UFC Que Choisir NC s'est associé à EPLP pour traiter ces données. En nous basant sur la DHTP (Dose Hebdomadaire Tolérable Admissible Provisoire) de l'OMS de 1,6 µg de méthylmercure par kilogramme de poids corporel et par semaine pour la population à risque, nous avons établi un tableau récapitulatif avec nos

¹ Critère appliqué pour *le carton rouge* : produit présentant plus de 30% d'échantillons non conformes

conseils de consommation de poisson, en nombre de repas par mois, pour la population générale et pour la population à risque (femmes en âge de procréer, femmes enceintes et allaitantes. En effet, les experts considèrent qu'une exposition au méthylmercure peut affecter le neurodéveloppement et que la période fœtale était la période la plus sensible).

Pour information, une décision de la Commission Européenne datant de 1993, toujours appliquée depuis (Directive 2001/22/CE), a fixé la limite en mercure total dans le poisson commercialisable à 0,5 microgrammes de mercure par gramme de chair, sauf pour une liste de 22 poissons prédateurs (dont espadon, marlin, thon), pour lesquels la limite tolérée est de 1 au lieu de 0,5, tenant ainsi compte de la bioaccumulation de mercure dans ces poissons en bout de chaîne alimentaire.

Selon les mesures effectuées par la DAVAR entre 2005 et 2011, la concentration moyenne de mercure par poisson, pour le marlin, espadon, requin Mako, est bien au-dessus de 1 microgramme de mercure par gramme de chair. Pour le marlin, on a mesuré jusqu'à de 18µg microgrammes de mercure par gramme de chair !

Pour 2013, nous nous intéresserons aux amalgames dentaires (qui contiennent jusqu'à 50% de mercure) et nous examinerons, avec les professionnels, quels sont les freins au développement des alternatives (qui existent !) et comment améliorer la récupération et le recyclage de ces déchets toxiques.

1.6 Déchets

L'UFC-NC participe, en tant que membre, aux commissions d'agrément Déchets de la province sud. Les commissions se sont réunies en novembre 2012. Le mode de fonctionnement des commissions a été revu à la suite de l'audit réalisé par la Province Sud. Les cinq filières réglementées (huiles, pneus, batteries, piles et véhicules) sont pleinement opérationnelles. La Province Nord s'engage dans la mise en œuvre des filières. Nous réclamons toujours que d'autres filières soient développées (déchets électriques et électroniques, emballages, médicaments).

1.7 Signes de qualité

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. Notre association a été intégrée à l'organisme de gestion des signes. Une seule réunion du comité de certification concernant l'agrément Agriculture responsable s'est tenue en décembre 2012, réunion au cours de laquelle des producteurs ont été certifiés.

1.8 BIOCALEDONIA

L'UFC-NC est adhérente de l'association BioCalédonia en tant qu'association de consommateurs.

BioCalédonia est une association de producteurs et de consommateurs pour certifier les producteurs de Nouvelle-Calédonie avec la norme océanienne d'agriculture biologique Bio Pasifika. L'UFC-NC y est représentée par des bénévoles consommateurs :

- o 1 élue au conseil d'administration pour définir la stratégie de développement, des actions de formation, le recrutement des animateurs des groupes locaux, le budget,... (10 réunions et assemblées en 2012) ;
- o 1 présidente de la commission technique qui anime un groupe de travail pour établir par exemple la mise à jour de la liste des intrants autorisés, des fiches pratiques comme les règles de montage d'une ruche avec la composition et les traitements autorisés, ... (4 commissions en 2012) ;
- o 1 inspectrice qui, moyennant une petite formation (1/2 journée) a réalisé en binôme avec un producteur et l'animateur local 3 inspections de producteurs (maraîcher, verger, apiculteur) en 2012 ;
- o 1 représentante dans la réunion mensuelle (1er lundi du mois pour le groupe local Sud à Nouméa) où sont discutés et validés les rapports d'inspection avant de les présenter à la commission de certification et tout sujet intéressant le groupe local.

De nouveaux consommateurs sont les bienvenus pour élargir le cercle des inspecteurs consommateurs qui est aujourd'hui insuffisant. Tout le réseau UFC-NC peut aider à la promotion de l'agriculture biologique en Nouvelle-Calédonie :

- o Signaler aux commerçants qui écrivent BIO sur leur étal que cette indication n'est pas suffisante pour le consommateur, qu'elle ne garantit rien ;

- o Demander aux producteurs qu'ils connaissent d'adhérer à la démarche pour obtenir la certification ;
- o Expliquer que la culture hydroponique (hors sol avec des solutions nutritives) est contradictoire avec les bases de l'agriculture biologique qui repose sur la présence d'un sol avec toute sa richesse (en microorganismes) et sa complexité (molécules multiples et sous différentes formes) où le « service » apporté va bien au-delà d'un support et d'une solution chimique.

1.9 OGM

En 2008, la Fédération UFC - Que Choisir s'était positionnée sur les OGM. Tout en étant favorable à des évolutions technologiques qui sont facteurs de progrès, l'UFC - Que Choisir est opposée au développement et à l'utilisation d'organismes génétiquement modifiés (OGM) dans le cadre de l'alimentation, qui ne seraient pas conformes aux principes généraux définis ci-après :

- 1 L'absence de dangers, et par conséquent de risques, sanitaires, environnementaux ou éthiques
- 2 Le maintien du choix pour le consommateur : le maintien d'une filière sans OGM doit être garanti
- 3 L'amélioration du service rendu : ces utilisations doivent permettre d'apporter aux utilisateurs (consommateurs, agriculteurs, transformateurs ...) un service significativement supérieur à celui des cultures conventionnelles
- 4 La préservation des ressources génétiques : ces utilisations ne doivent pas avoir pour conséquence d'entraîner une appropriation du matériel génétique (confiscation du vivant)
- 5 La préservation d'un marché concurrentiel : le développement des OGM ne doit pas contribuer à un défaut de concurrence dans le secteur des semences, ni au développement de pratiques anticoncurrentielles.

Entre 2010 et 2012, une commission OGM, mixte EPLP – UFC Que Choisir, mobilise les acteurs politiques et institutionnels autour de la problématique OGM en Nouvelle-Calédonie. Elle dresse un constat inquiétant : absence de toute réglementation et donc de traçabilité, que ce soit dans l'agriculture ou la transformation, absence systématique d'étiquetage des produits de consommation, qu'ils soient importés ou locaux...Mi-2012, les associations demandent au Comité Consultatif de l'Environnement, dont elles sont membres, de s'autosaisir sur le sujet, ce que le président du Comité accepte.

Le 3 octobre dernier, le Comité Consultatif de l'Environnement émet, à l'unanimité, le vœu qu'une réglementation OGM soit mise en place en Nouvelle-Calédonie, suivant quatre grands principes :

- Interdire l'utilisation d'OGM en agriculture, aquaculture et en essais
- Imposer un étiquetage des denrées alimentaires
- Imposer aux filières d'alimentation animale l'utilisation de matières premières non-OGM
- Mettre en place un système de contrôle et de sanction.

Ces principes sont développés lors de groupes de travail du Comité auquel l'association participe.

Notons la création récente d'une association, à l'initiative de plusieurs membres de la commission OGM mixte EPLP – UFC Que Choisir (dissoute), qui engage des actions d'information et de mobilisation citoyenne contre les OGM.

1.10 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 une suppléante) au titre des associations regroupées au sein du CA de Scal'Air.

Une dizaine de réunions de l'association Scal'air se sont tenues au cours de l'année 2012 : 5 conseils d'administration, 3 assemblées générales dont une ordinaire (AGO) et 2 commissions techniques (17 réunions en 2011 dont 7 CT). Le quorum est atteint à tous les CA, les absences les plus régulières sont celles des représentants de la SLN (qui partage la vice-présidence du CA avec l'UFC) et de VALE. Le fonctionnement de Scal'air est assuré avec compétence par la demi-douzaine d'employés chargés d'assurer la maintenance et le bon fonctionnement des stations installées sur la ville de Nouméa, de la station mobile ainsi que les 4 nouvelles stations du SUD (VALE/PRONY) qui ont été installées au cours de 2012 mais dont la mise en route a pris du retard (problèmes techniques : construction, énergie...). La consultation de toutes les stations (Nouméa et SUD) peut se faire en temps réel sur le site reconditionné de Scal'air. Des rapports en complément

de celui de l'activité sont également régulièrement édités (Bilan poussières 2009-2011, Qualité de l'air...) et disponibles en ligne.

Après une visite de spécialistes (médecins INSERM, ingénieur environnement) une enquête épidémiologique pendant plusieurs semaines a été réalisée par la DASS auprès de 8 écoles de Nouméa dont 4 très proches des stations de Scal'air. Les résultats sont analysés en France et devraient être publiés en 2013.

La mise en place d'une modélisation, afin d'obtenir un modèle prévisionnel d'intensité et de répartition des pollutions sur la ville de Nouméa, a fait l'objet de discussions au cours de différentes réunions de l'association. C'est suite à la participation de scientifiques modélisateurs de l'IRD que le CA a décidé d'engager Scal'air vers la mise en place d'une modélisation. Orientation budgétaire, personnel, choix techniques vont faire l'objet de discussions en 2013.

Des accords ont été pris cette année entre l'UNC, l'Université Japonaise de KEIO et Scal'air afin de compléter les analyses de poussières prélevées sur le site de l'UNC.

Enfin un regard sur le nombre de dépassements des émissions de dioxyde soufre et de poussières de l'usine de Doniambo pour l'année 2012 (voir bulletin N°17/2012 de l'UFC) indique près d'une vingtaine de journées de dépassements de la norme ($300\mu\text{g}/\text{m}^3$), avec des records depuis 2007 (début de Scal'air). On retiendra 18 dépassements autour de la mi-juin, dont 4 sur 3 heures consécutives avec une moyenne journalière de $742\mu\text{g}/\text{m}^3$ le 13 juin, et jusqu'à $2156\mu\text{g}/\text{m}^3$ enregistrés !

La SLN a organisé en octobre un voyage avec 2 visites de centrale à charbon (Hollande et Allemagne) pour quelques représentants d'associations, le directeur de Scal'air et des journalistes de NC 1er et RRB.

Un toilettage des statuts et du règlement intérieur est également en cours.

Tout en maintenant un esprit critique vers les pratiques polluantes de la SLN, nous avons principalement œuvré pour l'ouverture de relations de Scal'air vers les secteurs de la recherche (Université de KEIO, UNC et IRD), afin de compléter l'analyse des polluants émis principalement par les industriels et la circulation automobile.

1.11 Criminalité routière

Cette commission créée au sein de l'UFC QUE CHOISIR, fait également partie du Collectif de Lutte Contre la Criminalité Routière (CLCCR) qui rassemble des associations, des collectifs légitimes, des personnes physiques (professionnels ou non) de secteurs d'activités variés.

La commission a pour but de faire baisser le nombre de morts sur les routes dus à la criminalité routière.

L'idée maîtresse est de réussir à faire considérer la lutte contre la criminalité routière en NC comme une grande cause calédonienne.

1 mort tous les 6 jours sur la route, 1 mort pour 4 000 habitants, soit 4 fois le taux de mortalité en métropole et en Nouvelle-Zélande. 700 à 800 blessés par an avec un coût évalué pour la collectivité à 14 milliards de FCP en 2011.

La commission insécurité routière existe depuis le 19 juillet 2011. Depuis cette date, il y a eu des départs et des arrivées de nouveaux bénévoles. Chaque membre œuvre dans un contexte général, mais possède un domaine spécifique. Ce qui permet de mieux orienter les tâches dévolues à chacun et de définir ainsi les participations aux différentes réunions. En interne, la commission fonctionne principalement par des échanges de courriels et des réunions qui sont décidées sur demande du président ou d'un membre en fonction du but recherché et/ou en fonction de l'actualité touchant à la sécurité routière. Au cours de ces réunions sont décidés les objectifs et les lignes d'action à mener. En externe, la commission participe aux réunions du CLCCR et bien évidemment aux réunions qu'elle a initiées auprès des différents responsables.

Pour l'année 2012, la chronologie de ces réunions et manifestations diverses font l'objet du tableau ci-dessous

DATE	RESPONSABLE	LIEU	NATURE
14 mars	DITTT	DITTT	Fait le point des actions menées par les acteurs institutionnels depuis le forum de 2008
20 juin	Philippe DUNOYER	Hôtel du Gouvernement	Conseil Permanent de la sécurité routière
25 juillet	UFC		Communiqué de presse qui fait suite au décès de Mme Marie WADJIO
4 octobre	GBNC	Manager Général	Intérêt à ne plus faire de publicité pour l'alcool
4 octobre	Haut Commissaire de la République	Haussariat	Présentation du CLCCR, de la commission et des principaux acteurs qui le compose. But et attentes du collectif
10 octobre	Gilles BRIAL	Province Sud	Rencontre de GB en tant que Président du Syndicat Intercommunal du Grand Nouméa.
15 octobre	GBNC		
30-31 octobre	Forum GBNC	CPS	Forum international pour une consommation responsable d'alcool.
21 novembre	Sylvie Robineau	Gouvernement	Présentation par SR de la Mise en place d'un plan de lutte contre les addictions

Réunions en interne et en externe avec le CCCR : 16 avril. 12 juillet. 13 août. 21 août. 29 août. 13 septembre. 19 septembre. 1 octobre. 18 octobre. 20 novembre.

Les réunions informelles des bénévoles à titre individuel dans le cadre de la commission avec un responsable ne sont pas répertoriées dans ce tableau.

1.12 Agence Sanitaire et Sociale de la Nouvelle-Calédonie (ASSNC)

L'UFC-NC, consciente du problème majeur de la surcharge pondérale et l'obésité, participe au programme de l'ASSNC « mange mieux, bouge plus ».

Alors que la Nouvelle-Calédonie, comme les autres pays développés notamment l'Australie, compte un nombre important de personnes en surpoids, l'UFC refuse la politique du laisser faire.

Nous sommes pour une amélioration de l'offre alimentaire : moins salé, moins sucré, moins gras. Le consommateur doit obtenir que la qualité nutritionnelle ne soit pas négligée dans les produits de base au profit de la seule recherche des prix les plus bas.

1.13 Enquêtes

En 2012, 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 pompes funèbres en novembre 2011 : résultat dans le bulletin 16
- Enquête fédérale sur les assurances du 7 au 30 mars 2012 : résultat dans le bulletin 18
- Enquête de prix « panier de la ménagère » Nouvelle-Calédonie du 17 au 24 mars 2012 : résultat dans le bulletin 16
- Enquête fédérale sur la révision et main d'œuvre automobiles du 9 au 23 juin 2012 : résultat dans le bulletin 18
- Enquête de prix « panier de la ménagère » Nouvelle-Calédonie du 1 au 8 septembre 2012 : résultat dans le bulletin 18
- Enquête de prix « panier de la ménagère » Métropole/Nouvelle-Calédonie du 22 septembre au 6 octobre 2012 (prochain bulletin)

2 Appui aux consommateurs

Cette mission est sans doute la plus connue du public et celle qui incite de nombreuses personnes à venir nous rencontrer. Nous nous efforçons donc de rappeler que notre objet social est plus large, que la cotisation n'est pas le paiement d'un service mais une adhésion à nos objectifs. Mais nous essayons de répondre au mieux aux attentes.

2.1 Demandes d'information et de conseils

L'association reçoit des demandes d'information par téléphone, par lettres et maintenant par courriel.

Les interlocuteurs cherchent souvent à qui s'adresser : *je ne sais si vous pouvez me renseigner...*, se plaignent : *je voulais porter à votre connaissance les faits suivants*, indiquent qu'après avoir fait des recherches sur Internet, ils n'obtiennent pas la prise en compte de leurs arguments par les professionnels...

La secrétaire de l'association, les bénévoles s'occupant de l'accueil essaient d'apporter des réponses au téléphone et lors des visites. Parfois les visiteurs, les correspondants exposent rapidement leurs demandes et un renseignement précis peut leur être donné avec indication du service où s'adresser, le lieu ou le site où trouver des renseignements.

Certains se sentent dépassés par les problèmes rencontrés et requièrent un temps d'écoute important.

D'autres s'inquiètent du fait que l'association n'agit pas pour les défendre et admettent difficilement notre point de vue. Non, nous n'allons pas intervenir auprès d'une Mairie pour souligner qu'il est anormal de faire payer le coût de l'adduction d'eau même si notre interlocuteur souligne *qu'en plus elle n'est pas potable puisqu'elle sent la Javel !*, ce qui est pour nous un signe qu'elle est traitée...

Nous avons ainsi donné des informations à 926 personnes qui nous ont contactés en venant nous voir à notre local, boulevard Vauban, en téléphonant, en nous adressant fax et courriels. Enumérées en annexe 3, elles portent pour l'essentiel sur les domaines suivants :

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

2.2 Examen des litiges

D'autres souhaitent savoir comment aborder leur problème, demandent une étude de leur dossier. Nous rappelons que nous ne pouvons examiner que ceux de nos adhérents, que notre rôle est de leur donner un éclairage sur la façon dont ils pourront eux mêmes le prendre en charge.

La Fédération UFC a mis en place des formations d'accueil pour les bénévoles des associations locales. Mais, en raison de l'éloignement, nous ne pouvons en bénéficier et en raison des conséquences de la spécialité législative et règlementaire, le recours aux documents préparés par la fédération doit être interprété dans le cadre des textes applicables. Cette tâche est donc confiée à des personnes ayant des connaissances en droit et de préférence l'ayant appliqué en NC. Cela limite donc le choix de ces conseillers. Faute de disponibilité, mieux structurer le rôle de la commission juridique n'a pu être fait.

Lors de nos interventions dans des litiges, nous notons la prise en compte par les professionnels du ressenti du consommateur et la recherche de solutions amiables.

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.

Mais nous regrettons la difficulté de faire respecter réellement les droits des consommateurs en cas d'abus : durée et coût des procédures, absence de réglementation permettant de faire retirer à titre préventif les clauses abusives dans les contrats d'adhésion, limitation du choix par la mise en place de monopoles...

Il est souvent difficile d'indiquer à une personne qui se sent lésée, qu'elle l'est réellement, mais que le temps et l'argent qu'elle devrait consacrer pour faire établir son droit, risquent de lui être préjudiciable et que seules des actions collectives permettraient de modifier la situation. Nous avons insisté plusieurs fois auprès du gouvernement, pour que l'action au civil à titre collectif, nous soit enfin possible. Le principe est acquis mais le texte n'a toujours pas été voté.

Nos permanences sont assurées par 3 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 486 problèmes soulevés 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
- ❖ Assurances et Banques

2.3 Information générale des consommateurs

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

- Sur notre site, nous donnons des informations sur des questions soulevées et relayons celles de métropole.
- Chacun de nos 3 bulletins (n°16,17 et 18) a été diffusé gratuitement à 5000 exemplaires. 2500 d'entre eux ont été remis à toutes les mairies de Nouvelle-Calédonie. Il a été envoyé par courriel à tous nos adhérents en rappelant qu'ils peuvent les diffuser librement.
- De juillet à novembre, 1 samedi par mois, nous avons été présents au marché de Nouméa (14 adhésions).
- Nous avons ouvert nos portes au public, les 24 et 25 août 2012 (6 adhésions)
- Nous avons mené une opération de communication le 18 octobre 2012 (87 adhésions). Opération faite sur Nouméa, La Foa et Poindimié.
- Nous avons ouvert une antenne UFC à La Foa le 1^{er} octobre 2012, où, comme pour Poindimié, un bénévole reçoit les adhérents, dans des locaux que la commune met à notre disposition. Cette action complète ainsi ce que nous faisons à notre siège.
- Grâce à une aide spécifique de la Nouvelle-Calédonie, nous avons pu faire réaliser un nouveau Spot d'information. Celui-ci (sur la construction) et d'autres (sur le bail d'habitation et sur le devis), grâce à la même aide du Gouvernement, ont été diffusés sur TELE NC du 1er au 25 mai 2012 inclus, du 16 septembre au 11 octobre 2012 inclus, du 5 novembre au 6 décembre 2012 inclus.
- Les médias locaux relaient nos communiqués de presse et nous sollicitent pour avoir nos points de vue sur divers sujets.

2.4 Forum

Fin 2011, le forum est officiellement lancé après un mois d'essai en interne. Très bon départ les premiers 6 mois: plus de 300 messages et des posts réguliers et pertinents d'internautes. Toutes les rubriques des différents secteurs de la consommation sont alimentées régulièrement par nos visiteurs. Puis première maladie de jeunesse, notre page est envahie par des "spams", ces messages non désirés, souvent des publicités déguisées ou non et rarement en français. Les modérateurs sont dépassés par l'obligation quotidienne de "nettoyer" la page de ces spams. Des centaines par semaine... Du coup, diminution dramatique des posts et de la fréquentation du forum. Les raisons: de grosses difficultés à gérer la modération mais aussi, peut être, par un certain essoufflement des internautes postant sur ce forum. Enfin, après avoir pas mal bataillé pour trouver une solution pour se débarrasser de ces spams, une astuce a été trouvée qui a radicalement mis fin à ceux-ci. Mais depuis cette période (mi novembre 2012), pas de reprise de la fréquentation du forum. Notre forum est un moyen de lutte par d'autres voies, modernes, rapides et réactives de notre association contre tous les abus constatés quotidiennement en Nouvelle Calédonie, et pour échanger, publier les bons plans, les astuces qu'ils ont trouvés.

Il sera ce que vous voudrez bien en faire, un instrument efficace et performant si chacun en sent l'utilité.

Il constitue d'ores et déjà une sorte de petite « banque de données » des problèmes les plus fréquemment rencontrés par les consommateurs calédoniens.

Sans vous, sans consommateurs et consommatrices de bonne volonté qui y apportent leur petite pierre à l'édifice, notre forum risque de s'étioler... Nous comptons sur vous pour l'alimenter.

3 Etre consommateur : 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 et 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.

3.1 Commissions

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

- Association Calédonienne de Surveillance de la Qualité de l’Air (SCAL’AIR): 11 réunions
- Aide juridictionnelle et judiciaire : 12 réunions
- ASSNC : 4 réunions
- Commission urbanisme commercial : 5 réunions (Province Sud et Nord)
- Commission déchets Province Sud : 9 réunions
- Commission consultative de protection des végétaux : 2 réunions
- Commission de surendettement : 11 réunions
- Commission du commerce extérieur : 7 réunions
- Commission des services publics locaux de Nouméa : 1 réunion
- Commission des services publics locaux de Dumbéa : 2 réunions
- Commission des services publics locaux du Mont Dore : 1 réunion
- Commission Flux et Cotations : 7 réunions
- Commission de l’organisme de gestion des signes de la qualité en Nouvelle-Calédonie : 1 réunion
- Comité Consultatif de l’Environnement : 15 réunions
- Conseil Economique et Social : 6 réunions
- Signe de Qualité NC : 1 réunion

Nous regrettons encore que certains comités ne soient pas réunis : le comité technique des installations électriques de la Province Sud, la commission consultative des télécommunications.

3.2 CCSPL

Notre association est présente dans 3 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.

Cependant, le mode de fonctionnement de ces commissions est loin d’être parfait : nomination de personnes et non de l’association, ce qui nous prive de la possibilité d’envoyer le bénévole qui suit un dossier particulier, le cas échéant ; convocations tardives ; envoi des volumineux documents quelques jours avant les réunions, alors que ceux-ci nécessitent un examen approfondi ; sous-représentation de la société civile. Nos demandes répétées d’améliorer le fonctionnement ont à ce jour échoué.

3.3 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.

Le rapport de l'Autorité de la concurrence, relatif aux mécanismes d'importation et de distribution des produits de grande consommation, s'interroge sur la pertinence de ces réglementations, suggérant de distinguer dans la procédure, les préconisations d'urbanisme de celles de la régulation de la concurrence qui serait de la compétence de la Nouvelle-Calédonie

4 Relations extérieures

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

5 Réunions des bénévoles

Trois réunions des bénévoles ont eu lieu cette année : les 12 avril, 16 août et 6 décembre 2012. Elles sont l'occasion de rassembler nos bénévoles actifs, de faire le point sur nos actions et de nous rencontrer dans un cadre convivial.

6 Statistiques

6.1 Présence d'adhérents sur 23 communes (997 adhérents)

- Grand Nouméa : 908
- Province Sud hors Grand Nouméa : 36
- Province Nord : 42
- Province des Iles : 5
- Vanuatu : 1
- Métropole : 5

6.2 Tranches d'âge sur 900 adhérents

- de 81 à 95 ans : 27
- de 71 à 80 ans : 93
- de 61 à 70 ans : 245
- de 51 à 60 ans : 204
- de 41 à 50 ans : 168
- de 31 à 40 ans : 116
- de 21 à 30 ans : 47

6.3 Répartition hommes/femmes

- 464 hommes
- 533 femmes

6.4 Origine des adhésions

Voir annexe 6.

7 Conclusion

Un thème récurrent dans cette année 2012 fut celui de la vie chère.

La problématique de la vie chère n'est pas spécifique à la Nouvelle-Calédonie, c'est une problématique commune aux collectivités d'outre-mer. Ainsi que le rappelle le rapport de l'Assemblée Nationale sur la Loi « Lurel » : « la cherté de la vie s'étudie au regard des prix pratiqués dans l'Hexagone ».

L'association participe donc aux enquêtes demandées par la Fédération UFC QUE CHOISIR sur des relevés de prix dans la grande distribution. Dans d'autres cas, lors de l'installation de magasins franchisés, elle interroge les promoteurs sur la politique de prix qu'ils entendent pratiquer : quel différentiel de prix avec ceux de l'enseigne nationale et notamment ceux indiqués par Internet ?

Mais derrière l'interrogation sur le différentiel de prix Métropole/Nouvelle-Calédonie se pose la question du coût de la vie, l'évaluation du coût moyen des dépenses de consommation au regard des revenus disponibles.

En Nouvelle-Calédonie, le Congrès a, par sa délibération du 1^{er} septembre 2011, créé une commission spéciale pour l'élaboration et le suivi des accords économiques et sociaux, connue sous le nom de « commission spéciale vie chère ». Dans son discours de politique générale du 28 novembre 2011, le président du gouvernement a indiqué : « nous avons le devoir de mettre toute notre énergie et toute notre volonté, à améliorer le quotidien des Calédoniens, c'est-à-dire, pour être clair, à répondre aux trois grands objectifs du préambule, signé par les élus du Congrès, le Gouvernement, l'intersyndicale « Vie Chère » et l'USTKE. Ces trois objectifs qui sont : la réduction des inégalités, l'amélioration du pouvoir d'achat et l'insertion par l'emploi ».

Pour permettre de cerner les conséquences des politiques à mener, divers rapports ont été établis. Certains à la demande du gouvernement : celui de Geneviève Wibaux, rapporteur auprès de l'Autorité de la concurrence, relatif aux structures de contrôle en matière de concurrence en Nouvelle-Calédonie et celui de Thibault Decruyenaere et Philippe Sauze, rapporteurs auprès de l'autorité de la concurrence, relatif aux mécanismes d'importation et de distribution des produits de grande consommation en Nouvelle-Calédonie. Un rapport à la demande du Congrès par Monsieur Wasner. Ils peuvent être consultés sur internet notamment sur le site larje.univ-nc.nc

D'autres rapports, faits par le CEROM, peuvent être consultés sur le site <http://www.cerom-outremer.fr/nouvelle-caledonie>

Pour autant, les réformes tardent. Ainsi, le Congrès a « suspendu » le premier texte portant réforme à la fiscalité locale, celui sur la TGA.

Nous avons également noté que le 13 décembre 2012, le Gouvernement a arrêté un projet de délibération relative à la structure du prix du gaz qui ne prend pas en compte les recommandations faites par le rapport présenté au nom de l'Autorité de la concurrence dans le domaine voisin du prix de l'essence !

Si nous continuons à étudier les différents documents, nous pensons que la transparence des transactions et l'information des consommateurs, usagers et contribuables, sont avant tout nécessaires en Nouvelle-Calédonie.

Ainsi donc, cette année, nous avons poursuivi nos actions dans de nombreux domaines intéressant le quotidien des consommateurs et usagers.

Nous remercions tous ceux d'entre vous qui sont présents au sein de l'association, qui nous soutiennent par leur adhésion et réadhésion ainsi que les collectivités qui nous aident financièrement.