



**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 2013

Notre association compte maintenant plus de 1000 adhérents. La mise en œuvre en 2010 d'un plan de développement visant à mieux nous faire connaître a permis cette croissance marquée du nombre d'adhérents, passant de 303 en 2009 à 1042 fin 2013. Il est indispensable que nous continuions à nous renforcer, afin de peser toujours plus dans notre combat pour la reconnaissance des droits des consommateurs, mais aussi pour consolider notre santé financière voire gagner notre indépendance. Nous comptons sur vous pour lire attentivement ce rapport moral, et ainsi pouvoir présenter nos actions et convaincre davantage de consommateurs de nous rejoindre.

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 2013, la Nouvelle-Calédonie, deux provinces et 17 communes (7 en Province Nord, 3 en Province des Iles et 7 en Province Sud) nous ont accordé des aides financières et nous les en remercions. Si quelques associations interviennent sur le domaine de la consommation mais n'ont pas atteint notre notoriété, nous sommes encore considérés comme association de référence et très sollicités. Malgré les demandes des consommateurs et les souhaits de divers membres, il est cependant souvent nécessaire de limiter notre champ d'action, ce qui conduit à des frustrations et parfois à des tensions internes. Nous rappelons que notre action repose sur le travail efficace de notre secrétaire et sur l'implication de nos membres bénévoles, que nous remercions tout particulièrement.

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 a récemment proposé de mener d'autres actions en recherchant à développer des services, y compris marchands, et des services de conseils plus structurés.

En 2013, l'initiative de la Fédération de lancer la campagne « gaz moins cher ensemble », visant à obtenir la meilleure offre sur le marché du gaz par une négociation pour le compte des consommateurs, a suscité, parmi certaines associations locales, de nombreuses interrogations voire des oppositions quant à la compatibilité de cette démarche et l'indépendance ou l'esprit du

mouvement. C'est dans ce contexte que la Fédération a lancé, fin 2013, une grande consultation au sein des associations locales pour l'élaboration des orientations 2014-2017 du mouvement. Nous avons relayé localement cette consultation, auprès de nos bénévoles. Nous avons souligné à la Fédération qu'en fonction des particularités institutionnelles et des caractéristiques géographiques de la Nouvelle-Calédonie, outre le rôle de conseil et de défense de l'intérêt des consommateurs individuels, et de représentation de l'UFC Que Choisir dans les instances locales, nous participions à des campagnes d'information spécifiques à la Nouvelle-Calédonie. Plus généralement, l'association est 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.

Le diagnostic partagé est en cours de finalisation à la Fédération. Une des orientations proposée par son conseil d'administration est ainsi de développer les liens avec les 150 associations locales en renforçant des services d'information et en prenant mieux en compte le contexte propre à chacune d'elles.

Table des matières

1	Actions.....	2
2	Appui aux consommateurs.....	7
3	Etre consommateur.....	9
4	Relations extérieures.....	10
5	Réunions des bénévoles.....	10
6	Statistiques.....	10
7	Conclusion.....	11

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, par exemple en signalant des difficultés rencontrées par ses adhérents ou des consommateurs ou en faisant part de ses observations sur un projet ou une proposition de texte.

Essayer d'apporter des éléments constructifs dans ce cadre demande souvent un travail important : étude de rapports, prise en compte des observations des adhérents et des consommateurs, appel aux connaissances de divers bénévoles, juristes, techniciens ou passionnés du secteur, synthèse établie puis discutée en groupe restreint ou dans les organes de l'association. Un investissement lourd et qui ne trouve pas toujours l'écoute et l'attention que nous en attendons... Nous avons parfois l'impression qu'il n'est pas apprécié en raison du rôle plus passif que certains voudraient nous voir jouer...

Enfin, devant la multiplicité des sujets de préoccupation de la communauté calédonienne et le nombre limité de nos bénévoles actifs, nous sommes toujours contraints de faire des choix, ce qui n'est pas toujours compris, ni par nos adhérents, ni par le public.

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. Il est 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 qu'en 2013, 2012, 2011, 2010, 2009... !)

1.3 Baux d'habitation : Enfin la Loi !

Depuis 2003, notre association demandait qu'une loi précise les règles relatives aux baux d'habitation. En 2012, la loi du 20 novembre, a étendu, avec diverses adaptations, la loi du 6 juillet 1989 sur l'amélioration des rapports entre les bailleurs et les locataires. Cette loi, par les précisions qu'elle apporte dans les relations locatives, est une avancée pour les Calédoniens dans leurs droits et leur protection. Au cours de l'année, en fonction des questions posées par les adhérents, nous avons donné des explications sur les nouvelles dispositions législatives, mais dans certains cas il est difficile de savoir celles qui s'appliquent aux locations ayant commencé avant la date de publication de la loi : il conviendra de suivre en la matière les décisions des juridictions (malheureusement non publiées par la justice sauf - parfois - au niveau de la Cour d'appel et de la Cour de Cassation). D'autre part, la loi renvoyait à divers textes réglementaires : une commission de conciliation devait être créée par et auprès du Haut-Commissaire. Mais celui-ci estime ne plus pouvoir le faire depuis le transfert de compétence en matière de droit civil. Il appartiendra donc au Congrès de l'instituer et de préciser diverses dispositions de la loi.

1.4 Réglementation Économique

Le Congrès a adopté cette année divers textes de réglementation économique. Une délibération a modifié le texte précédent et prévu de nombreuses mesures pour l'information et la protection du consommateur : mise en place d'un observatoire des prix, information sur les prix au kilo ou au litre des produits de consommation courante, obligation de garantie, vente à distance. La mise à niveau du droit avant le transfert de compétence du droit civil et du droit commercial à la Nouvelle-Calédonie a introduit localement diverses dispositions touchant le droit de la consommation existant en Métropole. Des lois de pays ont été adoptées afin de pouvoir mettre en place une meilleure concurrence entre les partenaires économiques et enfin la loi organique a été modifiée pour permettre l'instauration d'une autorité de la concurrence. L'année 2014 devrait donc voir se mettre en place les outils et les procédures permettant une meilleure transparence dans les relations économiques et s'instaurer des pratiques plus respectueuses des droits des consommateurs et des entreprises citoyennes.

1.5 Vie chère

Ce thème reste à la Une des médias. En effet, au sein d'une commission spéciale du Congrès, regroupant les élus du Congrès, les syndicats puis divers partenaires économiques, de nombreuses questions ayant des répercussions sur le niveau de vie des Calédoniens sont examinées.

L'appellation « Vie chère » fait allusion à une problématique très particulière : la comparaison des prix entre la Métropole et la Nouvelle-Calédonie (et plus généralement la Métropole et les départements d'Outre-mer). Le travail effectué en commission est cependant bien plus large puisqu'il inclut notamment la fiscalité, les règles de la concurrence, le contrôle des ententes, la formation des prix.

Les présentations réductrices dans les médias amènent parfois diverses interrogations des consommateurs. Une solution envisagée est ainsi annoncée alors qu'elle n'a pas encore une formulation juridique : les textes, même présentés par le gouvernement, doivent être adoptés par le Congrès. Le vote par le Congrès n'entraîne pas non plus une obligation immédiate. Il faut que le texte soit publié et la procédure, surtout pour les lois de pays, est parfois longue si une demande de seconde lecture est faite et si un contrôle du conseil constitutionnel est demandé.

Cependant, certains accords ont pu entrer volontairement en vigueur plus rapidement, ainsi pour la baisse du prix de certains produits de la grande consommation. D'autres ont un parcours plus long, par exemple pour le gel des loyers qui n'a pas été appliqué (sauf décision individuelle de quelques propriétaires) en 2013.

Dans le cadre des textes adoptés, nous avons plusieurs fois informé ou saisi la Direction des Affaires Economiques de problèmes voire d'infractions, directement ou en relayant des informations envoyées par nos adhérents ou des consommateurs.

1.6 Protection des marchés

Dans sa délibération^o 253 du 28 décembre 2006, le Congrès a fixé les principes et procédures permettant d'instaurer des mesures de protections de marché destinées à restreindre l'importation de produits concurrents à ceux fabriqués en Nouvelle-Calédonie sur le marché local, afin de leur permettre de devenir concurrentiels et de favoriser ainsi le développement des entreprises locales.

Ce texte prévoit que le « Comité du Commerce extérieur » (COMEX), dont l'UFC est membre depuis l'origine, est consulté sur la réglementation et les mesures prises.

Une « veille économique » a été mise en place pour suivre l'évolution des secteurs économiques protégés. Avec ceux examinés cette année, l'ensemble des secteurs concernés a donc fait l'objet d'une étude économique.

Le travail ainsi réalisé a permis de noter, outre la difficulté pour les entreprises protégées d'accepter une limitation dans le temps des mesures, l'importance du soutien qui leur est donné. En sus des mesures concernant les protections de marché, ces entreprises peuvent bénéficier de diverses dispositions de nature à faciliter leur développement : exonération de taxes à l'entrée sur leurs matières premières, ou pour leur investissement, fiscalité favorable (taux réduit de l'impôt sur les sociétés, taux de TGI favorable), et plus généralement des mesures dites de défiscalisation et des aides des provinces permettant de couvrir une part importante du financement des installations. Cependant, aucune contrepartie ne leur est officiellement demandée : obligation de sécurité pour les produits, recours préférentiel aux entreprises locales, intéressement des salariés, etc. Certaines ont même indiqué qu'elles n'avaient pas réglementairement à collaborer avec les services du gouvernement dans le cadre de la veille ! D'autre part, les collectivités et entreprises qui bénéficient d'exonération de droits d'entrée ne sont pas soumises aux taxes de protection et donc recourent souvent à l'importation de produits concurrents des produits locaux. Il semble donc que les textes devraient modifier ce système pour l'insérer dans un cadre plus équilibré.

Les consommateurs et contribuables admettent de moins en moins des limitations car ils se sentent seuls amenés à subir des restrictions dans le cadre du développement de la Nouvelle-Calédonie, sans même être assurés que celui-ci s'inscrit dans une politique de développement durable.

1.7 Banque

Toujours des frais bancaires importants, surtout sur les comptes des personnes ayant de faibles revenus ou en difficulté, et ce malgré des avances législatives...

La négociation (menée depuis plusieurs années !) a abouti... et semble avoir « accouché d'une souris ».

De plus en plus, les banques pratiquent la devise « qui ne dit mot consent » et proposent des nouveaux services payants, sauf si le client se manifeste pour s'opposer à cette pratique ; elles prévoient le paiement de cartes de retrait sauf si le titulaire du compte n'est pas imposable, mais se gardent bien de lui poser la question, proposent des « petites assurances » (assurances dont une enquête de la Fédération UFC a montré le peu d'utilité) et rendent de moins en moins de services (il devient très difficile d'obtenir la remise des espèces existant sur les comptes !).

1.8 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). Suite à nos actions en justice, faisant principalement valoir les risques que les produits représentent pour la santé et l'environnement nous avons obtenu l'annulation de l'homologation d'un certain nombre de produits ainsi que de deux points de la réglementation adoptée par le Congrès en août 2012 (listes initiales). De nombreuses situations de blocage liées à la mise en œuvre de la nouvelle réglementation sont apparues et nous avons pu travailler avec la DAVAR pour faire avancer nos demandes : une petite partie a été prise en compte.

Concernant la réglementation sur les limites maximales de résidus, nous insistons pour que le niveau de protection des consommateurs calédoniens soit au moins équivalent à celui des consommateurs européens, ce qui n'est toujours pas le cas.

Nous rappelons enfin qu'il n'existe toujours pas de réglementation sur les produits phytosanitaires pour les autres usages (industriels, ménagers).

1.9 Déchets

Le traitement des déchets progresse : les provinces nord et sud ont maintenant des schémas provinciaux. La filière DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) démarre en province sud en 2014. L'UFC participe, en tant que membre, aux commissions d'agrément pour les filières de déchets réglementées par les codes de l'environnement nord et sud. Les communes développent le tri sélectif. Nous réclamons toujours que d'autres filières soient développées (emballages, médicaments,...).

1.10 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 est maintenant intégrée à l'organisme de gestion des signes. Nous participons également au comité de certification concernant l'agrément Agriculture responsable et au système participatif de gestion de l'agriculture biologique. A noter qu'un nouveau signe « Pêche responsable » viendra bientôt compléter les signes existants.

1.11 BIOCALEDONIA

L'UFC NC est adhérente de l'association BioCalédonia en tant qu'association de consommateurs. Le dossier avance : de plus en plus de producteurs sont certifiés, des enseignes se sont spécialisées. La production reste toutefois trop limitée.

1.12 OGM

Suite au vœu du Comité Consultatif de l'Environnement pour la mise en œuvre d'une réglementation OGM (organismes génétiquement modifiés) en Nouvelle-Calédonie, nous avons participé au groupe de travail pour la rédaction d'un texte. Ce texte est prêt et est maintenant entre les mains du gouvernement ; il concerne tant l'importation d'OGM que l'étiquetage des produits proposés à la consommation.

1.13 Qualité de l'air

Notre association partage la vice-présidence du conseil d'administration de Scal'air avec la SLN. Nous y avons poussé pour le développement d'un modèle numérique prévisionnel d'intensité et de répartition des pollutions (dans un premier temps principalement sur la ville de Nouméa).

Un regard sur le nombre de dépassements des émissions de dioxyde de soufre et de poussières de l'usine de Doniambo pour l'année 2013 indique encore une quinzaine de dépassements de la norme.

Le rapport de l'étude conduite par des spécialistes de métropole et en collaboration avec la DASS a été rendu en milieu d'année ; cette étude portait sur les effets à court terme de la pollution sur la santé estimés auprès d'un panel de 469 enfants des classes de CM1 et CM2 de 7 écoles de Nouméa. Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie a décidé de diffuser ce rapport, pourtant instructif, seulement fin 2014, simultanément à une autre étude (2008-2012) qui s'intéresse aux liens entre les concentrations annuelles de polluants et des indicateurs sanitaires.

Enfin plusieurs membres de l'UFC ont participé, en milieu d'année 2013, à un groupe de travail mis en place par la DIMENC sur la qualité de l'air en Nouvelle Calédonie. Une réglementation est toujours en attente.

1.14 Criminalité routière

La commission Criminalité routière est maintenant reconnue, consultée et éventuellement sollicitée dans la lutte contre l'insécurité routière. Elle participe au Collectif (informel) rassemblant plusieurs associations de victimes de la route, de motards et de professionnels de l'utilisation des véhicules routiers ; elle est sollicitée dans le cadre de l'élaboration du plan ISA (Informer, Sensibiliser, Agir, pour réduire la consommation d'alcool et lutter contre les autres addictions - sauf le sucre !) ou encore du projet NEOBUS.

Courant mai 2013, notre plate-forme de revendications et de propositions est suffisamment aboutie pour être communiquée au Collectif (voir bulletin UFC n° 19). Nous participons alors activement aux travaux du Conseil permanent de la Sécurité routière, qui élabore un nouveau « Plan Quinquennal de Sécurité Routière (PQSR) », en formulant des propositions issues de notre plate-forme. Au moins l'une d'entre elles, la réalisation d'une enquête sociologique sur le rapport qu'entretiennent les Calédoniens avec leurs véhicules, a été retenue et pourrait être confiée à l'UFC : la philosophie du PQSR, pour garantir une efficacité améliorée par rapport aux plans précédents, est en effet d'impliquer des acteurs de la société civile. Cependant, un renforcement significatif des effectifs de la commission est maintenant nécessaire pour répondre positivement à cette invitation à devenir « acteurs/régulateurs » dans le domaine de la lutte contre la criminalité routière.

1.15 Obésité

En Nouvelle-Calédonie, l'obésité touche un pourcentage important de la population. Nous participons depuis 2008 au programme "Mange mieux, Bouge plus" de l'Agence Sanitaire et Sociale de Nouvelle-Calédonie, programme qui vise à améliorer l'état nutritionnel de la population et particulièrement celui des enfants. Des actions de promotion d'une alimentation équilibrée et d'une activité physique régulière sont mises en œuvre. En coordination avec des professionnels, le programme assure aussi un dépistage et la prise en charge de la surcharge pondérale. Un nouveau programme d'actions a été établi pour la période 2013-2017.

1.16 Mercure

Comme partout dans le monde, la contamination au mercure des poissons pélagiques est observée en Nouvelle-Calédonie. En partenariat avec EPLP, nous continuons à insister auprès des pouvoirs publics pour que les consommateurs calédoniens soient bien informés des risques d'une trop grande consommation. Pour 2014, il conviendrait de s'intéresser aux amalgames dentaires (dont certains contiennent jusqu'à 50% de mercure) et d'examiner, 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.

1.17 Enquêtes

En 2013, 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 fédérale sur les produits sans OGM en février 2013
- Enquête de prix « panier calédonien » du 15/03/13 au 22/03/13
- Enquête fédérale sur les conseils en Bricolage du 30/03/13 au 13/04/13
- Enquête fédérale sur les prospectus dans les cabinets généralistes du 13/05/13 au 13/07/13
- Enquête fédérale dans les boulangeries du 08/06/13 au 22/06/13
- Enquête de prix « panier calédonien » du 12/09/13 au 21/09/13
- Enquête fédérale sur les prix du 21/09/13 au 05/10/13
- Enquête sur l'affichage des prix des fruits et légumes du 11/10/13 au 16/10/13
- Enquête fédérale sur les opticiens du 09/11/13 au 23/11/13

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 courriel et parfois par lettre. Les interlocuteurs cherchent parfois un renseignement précis mais souvent une oreille attentive. La secrétaire de l'association, les bénévoles s'occupant de l'accueil, à Nouméa, ou dans nos permanences de Poindimié et La Foa, essaient d'apporter des réponses au téléphone et lors des visites. Lorsque c'est possible, des indications rapides sont données par courriel. Mais nous répondons très rarement par lettre, faute de temps et de moyens.

Nous avons ainsi donné des informations à des personnes qui nous ont contactés en venant nous voir à notre local, boulevard Vauban, dans nos permanences ou dans des rencontres organisées (marchés)

en téléphonant, en nous adressant fax et courriels. Énumérées en annexe 1, elles portent pour l'essentiel sur les domaines suivants :

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

2.2 Examen des litiges

D'autres personnes souhaitent savoir comment aborder leur problème et demandent une étude de leur dossier. Nous rappelons 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. 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, le Parlement et le gouvernement métropolitains ont rendu applicables récemment divers textes et le Congrès en a adopté de nombreux. Pour répondre aux attentes des adhérents, nous ne pouvons nous contenter de nous reporter aux documents préparés par la fédération UFC. Un travail personnel est donc demandé aux personnes chargées d'aider les adhérents. Cette tâche est confiée à des personnes ayant des connaissances en droit. Heureusement, et suite à nos appels réguliers, plusieurs conseillers nous ont rejoints cette année. Mais la tâche, en raison de la veille juridique demandée, devient de plus en plus lourde.

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. Mais ce n'est pas encore le cas de tous et certains n'ont aucun respect de leur clientèle.

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.

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

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Services marchands
- Auto-Moto-Bateau
- Assurances
- 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. Pour tenir compte des évolutions législatives intervenues (loi sur les rapports locatifs, modification de la réglementation économique), nous avons essayé de développer les informations locales.
- Chacun de nos 3 bulletins (n°19, 20 et 21) 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.

- D'avril à novembre, une journée par mois, nous avons été présents au marché de Nouméa (34 adhésions).
- Nous avons ouvert nos portes au public, les 24 et 25 mai 2013 (2 adhésions) et les 15 et 16 novembre 2013 (4 adhésions).
- Nous avons mené une opération de communication le 18 juillet 2013 (20 adhésions). Opération faite sur Nouméa et La Foa.
- Dans nos deux antennes à La Foa et à Poindimié, un bénévole a reçu les adhérents, dans des locaux que les communes mettent à notre disposition.
- Grâce à une aide spécifique de la Nouvelle-Calédonie, nous avons pu faire réaliser 4 spots d'information. Grâce à la même aide du Gouvernement, ont été diffusés sur NC1ère du 24 avril au 15 mai 2013 inclus, et du 26 juin au 28 juillet 2013 inclus, les spots suivants : le devis, la rénovation, le bail d'habitation.
- Les médias locaux relaient nos communiqués de presse et nous sollicitent pour avoir nos points de vue sur divers sujets.

2.4 Forum

Notre forum, associé à notre site, a été ouvert le 20 octobre 2011. Il compte 137 utilisateurs et plus de 400 messages (ce qui fait une moyenne d'un message tous les deux jours) sur 140 sujets ont été postés. Le forum permet de s'exprimer librement sur tous les sujets qui touchent aux intérêts des consommateurs. Les modérateurs n'ont eu, jusqu'à maintenant, à censurer qu'un seul message, preuve de la « bonne tenue » des utilisateurs. Dernièrement, notre site et le forum ont évolué, avec plus d'interactivité, la possibilité de sondages, etc.... Plus notre forum sera utilisé, plus il aura d'impact sur l'opinion, plus nous aurons de chances d'être entendus. N'hésitons donc pas à nous connecter et à poster des sujets, répondre aux questions posées et à réagir à toute information.

3 Etre consommateur

3.1 Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions (annexe 3)

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.

3.2 Commissions

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

- Association Calédonienne de Surveillance de la Qualité de l'Air (SCAL' AIR) : 9 réunions
- Aide juridictionnelle et judiciaire : 9 réunions
- ASSNC : 4 réunions
- Commission urbanisme commercial : 5 réunions (Province Sud et Nord)
- Commissions déchets et comité de suivi Schéma Provinces Sud et Nord : 12 réunions

- Commission consultative de protection des végétaux : 4 réunions
- Commission de surendettement : 7 réunions
- Commission du commerce extérieur : 8 réunions
- Commission des services publics locaux de Nouméa : 0 réunion
- Commission des services publics locaux de Dumbéa : 2 réunions
- Commission des services publics locaux du Mont Dore : 1 réunion
- Commission des services publics locaux du SIGN : 1 réunion
- Commission Flux et Cotations : 7 réunions
- Commission de l'organisme de gestion des signes de la qualité en Nouvelle-Calédonie et comité de certification : 5 réunions
- Comité Consultatif de l'Environnement : 2 réunions
- Comité Consultatif des Prix : 3 réunions
- Conseil Permanent Sécurité Routière : 8 réunions

Enfin, nous sommes régulièrement auditionnés par le Conseil Economique et Social sur des sujets en lien avec nos missions. 6 auditions ont ainsi eu lieu en 2013.

3.3 Commission Flux et Cotations

Cette commission est amenée à donner un avis sur les ouvertures de quotas pour l'importation des fruits et légumes. Nous avons plusieurs fois fait des remarques sur le fonctionnement de cette commission. Nous y soulignons que les intérêts des consommateurs sont insuffisamment pris en compte : leur représentation est très minoritaire et du coup peu motivante et les aspects sanitaires d'une consommation accrue de fruits et légumes, poussée par des prix incitatifs, sont négligés. Nous remercions le secrétariat de la commission de noter, à chaque réunion, nos remarques...

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 25 avril, 8 août et 21 novembre 2013. Elles sont l'occasion de rassembler nos bénévoles actifs, de faire le point sur nos actions et de nous rencontrer dans un cadre convivial. Nous remercions vivement les bénévoles pour leur présence, leur implication et leur soutien renouvelé.

6 Statistiques

6.1 Présence d'adhérents sur 23 communes (1042 adhérents)

- Grand Nouméa : 938
- Province Sud hors Grand Nouméa : 47
- Province Nord : 45
- Province des Iles : 10
- La Réunion : 1
- Métropole : 1

6.2 Tranches d'âge sur 940 adhérents

- de 90 à 94 ans : 4
- de 80 à 89 ans : 43
- de 70 à 79 ans : 128
- de 60 à 69 ans : 244
- de 50 à 59 ans : 204
- de 40 à 49 ans : 152
- de 30 à 39 ans : 121
- de 20 à 29 ans : 44

6.3 Répartition hommes/femmes

- 498 hommes
- 544 femmes

6.4 Origine des adhésions

Voir annexe 6.

7 Conclusion

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

Un thème majeur de cette année 2013 reste celui de la vie chère.

Nous sommes persuadés que, si les acteurs économiques respectaient plus le consommateur et rétablissaient sa confiance, la nécessité d'une réglementation pointilleuse, dont découlent de nombreuses procédures, serait bien moindre...

Nous pensons toujours que ce qui est nécessaire en Nouvelle-Calédonie, est la transparence des transactions et l'information des consommateurs, usagers et contribuables.

Nous remercions tous ceux d'entre vous qui nous soutiennent par leur adhésion et réadhésion ainsi que les collectivités qui nous aident financièrement.

Les droits des consommateurs sont d'autant mieux respectés que chacun s'implique en ce sens dans un engagement collectif et individuel.