



**Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR  
de Nouvelle-Calédonie**  
8 rue Lacave-Laplagne - Trianon  
BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX  
Tel/Fax : (687) 28.51.20  
Courriel : [contact@nouvelledcalédonie.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@nouvelledcalédonie.ufcquechoisir.fr)  
Site : <http://www.ufcnouvelledcalédonie.nc>

## **RAPPORT MORAL 2014**

2014 est une année particulière pour notre association : elle marque les 40 ans de présence d'une association de consommateurs en Nouvelle-Calédonie.

En 1974 est en effet déclarée l'Association des consommateurs de Nouvelle-Calédonie et dépendances, sous la présidence de Mme Vélayoudon. L'association s'affilie à la Fédération UFC Que Choisir en 1994, et devient l'UFC Que Choisir de Nouvelle-Calédonie.

Elle croît rapidement, passant de 303 en 2009 à 1039 fin 2014, sous l'impulsion de son président, Michel Davarend.

Forte de plus de 1000 adhérents, d'une soixantaine de bénévoles actifs y consacrant plus de 6000 heures de travail, d'une secrétaire impliquée et efficace, d'un millier de personnes renseignées et de quelques 500 litiges traités, notre association œuvre sans relâche pour la reconnaissance des droits des consommateurs.

Ce rapport moral présente nos actions. Il vous permet d'en parler autour de vous, pour convaincre davantage de consommateurs de nous rejoindre. Nous devons en effet continuer à nous renforcer, afin de peser toujours plus dans notre combat, mais aussi pour élargir notre champ d'action, consolider notre santé financière voire gagner notre indépendance. Nous comptons sur votre engagement.

En 2014, nous reconnaissant comme association de référence et soutenant notre action, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, les trois provinces et 10 communes (4 en Province Nord, 2 en Province des Iles et 4 en Province Sud) nous ont accordé des aides financières et nous les en remercions.

### **Table des matières**

<b>1</b>	<b>Rappel des missions de la Fédération et de l'association locale.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Actions.....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Appui aux consommateurs.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Etre consommateur.....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Relations extérieures.....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>Vie associative.....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Conclusion.....</b>	<b>12</b>

## **1 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, renseigne les élus à leur demande, 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, mais aussi récemment par des actions de groupe) 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, la Fédération a lancé, fin 2013, une grande consultation au sein des associations locales pour l'élaboration des orientations 2104-2017 du mouvement. Une des orientations proposée par son conseil d'administration est ainsi de développer les liens avec et entre les 150 associations locales en renforçant des services d'information et en prenant mieux en compte le contexte propre à chacune d'elles. La visite de M. Alain Bazot, président de la Fédération, pour notre 40<sup>ème</sup> anniversaire, a été l'occasion de mieux lui faire connaître nos actions, nos besoins et nos attentes envers la Fédération. Nous avons apprécié la disponibilité et la capacité personnelle d'écoute de M. Bazot et, au nom de tous les adhérents, nous le remercions d'être venu en Nouvelle-Calédonie et d'avoir accepté de présenter l'UFC et notre association dans les médias et lors des nombreux rendez-vous avec les élus.

## **2 Actions**

### **2.1 Interventions générales de l'UFC-NC auprès des autorités et institutions locales**

En tenant compte des études faites par la Fédération UFC, en examinant les problèmes rencontrés par ses adhérents et les informations données, l'UFC-NC est amenée à évoquer des questions de société ou de législation dans son bulletin, sur son site et dans ses relations avec les institutions et les administrations.

Parfois, il lui est demandé ses observations sur un projet ou une proposition de texte, ses réactions à l'adoption de diverses mesures.

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 méconnu de nos adhérents.

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.

## **2.2 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... !)

## **2.3 Baux d'habitation : Enfin la Loi ! Mais toujours pas de texte d'application...**

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.

Mais certains points devaient être précisés de manière réglementaire et aucun texte n'a été adopté en 2014 par le congrès qui, en raison du transfert des compétences en matière de droit civil, peut également modifier ou compléter la loi.

De plus, des propriétaires, mais aussi des professionnels, ne respectent pas les droits des locataires, profitant de leur méconnaissance de la loi, leur enjoignant de quitter les lieux loués sans respect de la procédure de renouvellement, ne faisant pas le décompte régulier des charges locatives ou conservant systématiquement le dépôt de garantie, ce qui entraîne une défiance des preneurs, ce qui se retourne au final contre les propriétaires.

## **2.4 Réglementation Économique**

Le Congrès avait adopté en 2013 divers textes de réglementation économique.

L'Observatoire des prix, qui a été ainsi créé, recueille de très nombreuses informations. Mais il ne semble pas que ces données soient traitées de manière à mieux connaître le secteur de la distribution.

En raison du blocage des prix, jusqu'au 31 décembre 2014, l'inflation des prix alimentaires et ceux des produits de première nécessité, telle que relevée par l'ISEE, est faible. Il serait intéressant de pouvoir suivre l'évolution des prix déclarés à l'Observatoire sur des produits identifiés, qu'ils soient fabriqués localement ou importés, en suivant pour les premiers également l'évolution des prix de vente aux distributeurs...

Nous avons également demandé que soient développées des fonctionnalités pour permettre au consommateur d'utiliser plus facilement ce site pour déterminer où faire ses achats quotidiens ou hebdomadaires.

Il serait enfin intéressant de connaître l'utilisation réelle par le consommateur des informations données : le double affichage des prix des fruits et légumes frais influence-t-il son comportement ? Est-ce que le consommateur demande effectivement la réalisation de plusieurs devis avant de réaliser des travaux ? Compare-t-il les prix affichés au kilo ou au litre avant de se décider ?

Espérons que l'année 2015 voie s'instaurer des pratiques plus respectueuses des droits des consommateurs, que les engagements pris par le monde économique soient tenus et que les règles relatives à la concurrence permettent aux pratiques abusives de disparaître.

## **2.5 Banque**

Malgré des avancées, les frais bancaires restent importants. Ils sont toujours prélevés avant information et avant règlement des autres sommes dues par les clients, même les dettes alimentaires ou le loyer, sans laisser un minimum insaisissable sur le compte bancaire des particuliers !

Et les banques font le minimum d'information possible sur les « concessions » qu'elles ont dû faire. Ainsi, si elles ont mis en place des cartes de retrait gratuites pour permettre aux Calédoniens de disposer d'espèces, elles sont loin d'en faire la publicité. Très peu d'agents font connaître aux clients les moyens alternatifs de paiement ou donnent des conseils pratiques en cas de difficultés. Quand ils ne refusent pas d'écouter leurs clients, imposant des démarches inutiles (déclaration à la police ou à la gendarmerie) en cas de retraits frauduleux par carte bancaire...

Enfin sont toujours proposées des petites assurances (celles couvrant les assurances de moyens de paiement ou garantie des accidents de la vie) dont la Fédération a prouvé l'inutilité, souvent à des personnes ayant de très faibles revenus et qui, assimilant les banques à un service public, ont tendance à penser que c'est dans leur intérêt que les conseillers les incitent à souscrire.

## **2.6 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, tous les arrêtés d'application de la réglementation votée par le Congrès en 2012 ont été annulés par le tribunal administratif et la réglementation est en passe d'être abrogée. Malgré quelques séances houleuses de travail, aucun texte n'est encore proposé par le gouvernement.

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).

## **2.7 Déchets**

Le traitement des déchets continue sa progression dans les trois provinces. La filière DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) a démarré cette année en province sud. L'UFC participe, en tant que membre, aux commissions d'agrément pour les filières de déchets règlementées 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,...).

## **2.8 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. Un nouveau signe, « Pêche responsable », est venu compléter les signes existants. Deux pêcheries ont fait l'objet de cette certification. Nous regrettons toutefois le manque de visibilité des signes et l'absence de formalisation réglementaire pour leur encadrement.

## **2.9 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 encore trop limitée malgré une demande pressante des consommateurs.

### **2.10 Qualité de l'air**

Notre association partage la vice-présidence (au titre des associations) du conseil d'administration de Scal'air avec la SLN. Les deux représentants de l'UFC ont participé aux conseils d'administration, assemblées générales et commissions techniques (une dizaine de réunions au total) qui ont animé la vie de l'association tout au long de l'année 2014.

La gestion technico-administrative du réseau Scal'air est assurée par 7 personnes pour un bilan de fonctionnement technique des 4 stations fixes de Nouméa de l'ordre de 99% et des 5 stations de Vale de 82,6%. Les données recueillies par les 9 stations fixes, la station mobile, les campagnes réitérées de mesures (SO<sub>2</sub>, NO<sub>2</sub> ...), la mise en place de préleveurs de retombées atmosphériques (jauge OWEN) qui ont conduit à des protocoles analytiques avec une entreprise de la place soulignent une conduite dynamique de l'association. Pour 2014, les stations de Scal'air ont enregistré 9 dépassements de SO<sub>2</sub> et 5 de PM<sub>10</sub> pour Nouméa et 3 dépassements de PM<sub>10</sub> pour Vale. Les personnes référentes au plan d'alerte sms (Logicoop, Montravel et Vallée du Tir) et les radios sont informées à chaque alerte. L'enquête épidémiologique (INSERM-DASS) réalisée auprès de 8 écoles de Nouméa en 2012 est depuis décembre 2014 en ligne sur le site de Scal'air. L'enquête plus exhaustive, en cours d'analyse, sur les conséquences de la pollution atmosphérique sur la santé des néocalédoniens est attendue pour 2015. La mise en place de nouveaux analyseurs en 2015 sur les stations fixes permettra d'homogénéiser l'ensemble des mesures des poussières PM<sub>10</sub> et de les étendre aux PM<sub>2,5</sub>. Le suivi des pollens à la demande de la DASS et des composés organiques volatils (COV) est également inscrit pour 2015.

La modélisation de la pollution de l'air avance, malgré le départ volontaire anticipé de l'ingénieure, notamment grâce aux relations privilégiées avec les associations d'analyses de l'air de métropole. C'est en effet une étape importante qui doit se mettre en place pour établir des constats et des prévisions sur les zones les plus soumises aux pollutions industrielles et également à celles croissantes de la circulation automobile.

Une réglementation sur la qualité de l'air en Nouvelle Calédonie est, elle, toujours en attente.

### **2.11 Criminalité routière**

Notre commission, qui n'avait pas ménagé ses efforts en 2013 pour participer à l'élaboration du nouveau Plan Quinquennal de Sécurité routière (PQSR), a constaté avec une grande satisfaction le vote de ce plan par le Congrès le 13 décembre 2013. Toutefois notre satisfaction n'était pas complète, car dans le même temps, sous la pression des alcooliers, le plan ISA de lutte contre les addictions (dont l'alcoolisme), plan préparé en grande consultation des associations, dont l'UFC-NC, échouait au moment du vote. Or comme le confirment toujours les statistiques des accidents sur le territoire, l'alcool est toujours au 1<sup>er</sup> rang des causes.

Après le vote du PQSR, dans l'élan impulsé par le gouvernement, certaines actions ont été mises en place très rapidement, ce qui a été constaté lors de la dernière réunion du Conseil Permanent de la Sécurité routière, le 30 avril 2014. Notre commission s'est remise au travail pour définir des priorités parmi les 64 actions contenues dans le PQSR. Ce travail est maintenant réalisé. Il nous sert de base pour formuler nos demandes auprès des responsables en charge de ce secteur. C'est ainsi qu'une rencontre a eu lieu avec la présidente du gouvernement.

En 2015, notre commission souhaite obtenir la mise en œuvre des actions qui constituent nos priorités :

- le renforcement et visibilité des contrôles routiers
- l'instauration du contrôle technique obligatoire
- la mise en place d'un plan de communication
- la fin de toute publicité en faveur de boissons alcoolisées
- l'adaptation des règles pénales métropolitaines à la situation de délinquance routière de la Nouvelle-Calédonie.

## **2.12 Surcharge pondérale**

La surcharge pondérale touche en Nouvelle-Calédonie 54% de la population adulte et 42% des enfants, dont 20% sont obèses. Nous participons depuis 2008 au programme 2013-2017 de l'Agence Sanitaire et Sociale de Nouvelle Calédonie - ASSNC) «Mange mieux, Bouge plus»<sup>1</sup> pour la promotion de l'activité physique régulière en parallèle à la promotion de l'alimentation équilibrée. C'est ce deuxième domaine qui concerne plus particulièrement notre association.

Pour l'amélioration de l'offre alimentaire et de la nature de la demande, divers axes de réflexion et de travail sont envisagés :

- campagnes de communication et de sensibilisation de la population
- étiquetage nutritionnel
- politiques fiscales
- action directe sur l'offre alimentaire (améliorer la qualité nutritionnelle des aliments transformés : il s'agit pour les industriels de travailler mieux pour vendre mieux).

Il faut saluer la qualité du travail mené par l'équipe de l'ASSNC et sa détermination à surmonter la difficulté à concilier des intérêts qui peuvent sembler contradictoires entre les trois entités que sont la santé publique, les consommateurs, les industriels et importateurs.

De nombreuses actions ponctuelles ont été menées par les différents partenaires du programme, avec des résultats encourageants tendant à montrer que la population est réceptive et prête à changer ses habitudes, notamment une baisse de la consommation de sel, si ces nouvelles habitudes sont associées à une amélioration de la qualité des aliments proposés.

## **2.13 Eau et assainissement**

Notre objectif est d'obtenir la meilleure eau possible (bactériologie et physico - chimie), au coût le plus bas et de faire appliquer le principe de « l'eau pour tous ».

Face aux impayés, des administrés se voient couper l'eau sans qu'un point de ravitaillement ne leur soit proposé, en contrepartie, pour satisfaire leurs besoins vitaux (cas des squats). Pour obtenir ce qui est un droit, un courrier a été adressé le 6 mars 2013 au Maire de la Commune de Dumbéa pour demander l'installation de bornes monétiques collectives, puis, évoqué avec les membres des C.C.A.S de Dumbéa, du Mont - Dore et de Nouméa, lors d'une réunion commune à la Mairie annexe de Koutio. Au cours de l'année 2014, cette demande a été reformulée avant d'être étendue à l'ensemble des abonnés, à travers l'installation de compteurs à pré - paiement pour les habitations individuelles. Un courrier, en ce sens, a été adressé à différents membres des collectivités concernées.

Parce que la ressource est précieuse et coûteuse, nous demandons aux collectivités une tarification progressive de l'eau (mise en place de plusieurs tranches) plutôt qu'un tarif unique qui favorise les gros consommateurs.

Concernant l'assainissement, notre demande est l'application d'une tarification différenciée, en fonction de l'existence ou non de la collecte, du transport, voire du traitement des eaux usées. Sur ce

---

<sup>1</sup> <http://www.ass.nc/themes/mange-mieux-bouge-plus/mange-mieux-bouge-plus/mange-mieux>

sujet, une procédure auprès de La Cour Administrative d'Appel de Paris est en cours concernant l'assujettissement de la redevance assainissement pour les administrés du Mont - Dore qui ne bénéficient pas du traitement de leurs eaux usées (eaux non collectées par la STEP de Boulari).

Ces demandes sont régulièrement formulées auprès des élus lors des différentes commissions consultatives des services publics locaux dont nous sommes membres (Nouméa, Mont-Dore, Dumbéa).

## **2.14 Electricité**

Nous avons été informés du déploiement de l'installation des dispositifs de compteur à pré-paiement, ce qui devrait constituer un moyen efficace et moderne de la gestion du budget électricité d'un foyer.

En ce qui concerne les coupures d'électricité suite aux impayés, nous avons demandé un allongement du délai entre l'émission de la facture et la date limite de règlement afin que des mesures d'accompagnement puissent le cas échéant être mises en place.

Les modalités de remboursement de l'avance sur consommation, pour les abonnés ayant souscrit avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013, doivent être définies par arrêté du gouvernement (depuis 2012...). Or celui-ci, malgré nos demandes répétées et toujours restées sans réponse, n'a toujours rien fait. Nous avons interpellé les élus municipaux pour qu'ils relaient et appuient notre demande.

## **2.15 40<sup>ème</sup> anniversaire**

A l'occasion de notre 40<sup>ème</sup> anniversaire, nous avons reçu la visite du président de la Fédération UFC Que Choisir, Monsieur Alain Bazot, pendant une semaine, fin octobre 2014. En sa compagnie, nous avons été reçus par les institutions (congrès, gouvernement, province sud, haussariat). Différentes interventions dans les medias ont eu lieu pour annoncer la journée-anniversaire et rappeler le rôle de notre association.

Nous avons organisé une manifestation sur une journée complète, le 30 octobre 2014. Cette manifestation a été gratuite et accessible à tous. Localisée dans la salle du Nouvata Park Hotel, elle a comporté :

- des stands thématiques tenus par 22 bénévoles : agriculture et pesticides, banque, location, vie quotidienne, insécurité routière, soutien à l'association ;
- des présentations par des personnes qualifiées : surendettement par l'IEOM, observatoire des prix par la DAE, qualité de l'air par M. Lardy (matériel mis à disposition par Scalair), déchets par Trecodec ;
- une conférence sur les banques, donnée par M. Bazot.

Une nombreuse documentation a été mise à disposition et distribuée à la centaine de visiteurs qui se sont déplacés. La journée s'est clôturée par un cocktail auquel ont été invitées les personnes présentes à la conférence.

Les medias se sont bien mobilisés. On peut regretter le manque de participation du public qui n'a pas été aussi nombreux que souhaité. Néanmoins, les personnes qui se sont déplacées ont été satisfaites, ce qui s'est concrétisé par de nombreuses adhésions et de nouveaux bénévoles.

## **2.16 Enquêtes**

En 2014, 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 sur les prix pratiqués dans l'enseigne Leader Price sur le territoire en décembre 2013 (analyse en 2014)
- Enquête fédérale sur les maisons de retraite en février 2014
- Enquête de prix « panier calédonien » en mars 2014
- Enquête fédérale sur les ordonnances des + de 65 ans en avril et mai 2014

- Enquête sur le pain en juin 2014
- Enquête de prix « panier calédonien » en septembre 2014
- Enquête fédérale sur les prix en septembre 2014
- Enquête fédérale sur les conseils d'achat d'un téléviseur en décembre 2014.

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

### **3 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.

#### **3.1 Demandes d'informations et de conseils**

L'association reçoit des demandes d'informations 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 celle récemment ouverte au Mont-Dore, essaient d'apporter des réponses au téléphone et lors des visites. Lorsque c'est possible, des indications rapides sont données. Quand une question apparaît fréquemment, nous essayons de donner des informations générales sur le contexte dans notre site internet.

Nous avons ainsi donné des informations et conseils à des personnes qui nous ont contactés en venant nous voir à notre local, 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 marchands
- Auto-Moto-Bateau
- Banques
- Assurances.

#### **3.2 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
- Banques
- Assurances.

### **3.3 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 bulletins (n°22 et 23) a été diffusé gratuitement à 5000 exemplaires. 3000 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. Le bulletin n°24 a été élaboré fin 2014.
- De mars à septembre, une journée par mois, nous avons été présents au marché de Nouméa (25 adhésions).
- Nous avons ouvert nos portes au public, les 27 et 28 juin 2014 (4 adhésions et 1 réadhésion).
- Nous avons mené une opération de communication à Nouméa le 15 mars 2014 (61 adhésions et 6 réadhésions).
- Dans notre antenne de Poindimié, une bénévole a reçu les adhérents, dans des locaux que la commune met à notre disposition.
- Grâce à des aides spécifiques du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, nous avons pu faire réaliser 4 spots d'information. La subvention du gouvernement accordée en toute fin 2013 et versée début 2014 a permis la diffusion sur NC1ère, du 3 au 16 mars 2014 inclus, des spots suivants : la rénovation, le consommateur averti.
- Nous avons mis à jour deux dépliants (la chaîne du froid et la dénomination du médicament) et édité un dépliant de présentation de l'association à l'occasion de notre 40<sup>ème</sup> anniversaire.
- Les médias locaux relaient nos communiqués de presse et nous sollicitent pour avoir nos points de vue sur divers sujets.

### **3.4 Site internet et forum**

Cette année, environ 19200 visites ont été effectuées sur le site avec 2.61 pages visitées par visiteur. 85.6% sont des visiteurs nouveaux et 14.4% des visiteurs connus. Les sujets les plus visités sont : les dates limites de consommation, l'immobilier (bail), le crédit, l'achat de voiture...

En moyenne, 11 articles nouveaux sont diffusés par mois. Si ces chiffres sont plutôt encourageants, une participation plus active des adhérents pour la rédaction d'articles serait la bienvenue.

Notre forum, associé à notre site, a été ouvert le 20 octobre 2011. Il permet de s'exprimer librement

sur tous les sujets qui touchent aux intérêts des consommateurs. Le forum est moins performant, avec une très faible participation. S'agit-il d'une difficulté lors de l'inscription, ou lors de l'utilisation ? Ou tout simplement un « non intérêt » ou un manque de temps? Notre forum n'est-il pas assez polémique pour susciter un intérêt ?

## **4 Etre consommateur**

### **4.1 Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions**

Les diverses institutions de la Nouvelle-Calédonie ont désigné notre association “pour représenter les consommateurs” dans diverses commissions et comités. Nous essayons d’y faire entendre le point de vue du consommateur (annexe 3). Cependant, dans certains cas, nous avons l’impression que notre désignation a simplement pour but de satisfaire à une obligation réglementaire de « transparence ». 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.

### **4.2 Commissions**

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

- Association Calédonienne de Surveillance de la Qualité de l'Air (Scal'air) : 10 réunions
- Aide juridictionnelle et judiciaire : 9 réunions
- ASSNC : 3 réunions
- Commission urbanisme commercial : 2 réunions (Province Sud et Nord)
- Commissions déchets et comité de suivi Schéma Provinces Sud et Nord : 7 réunions
- Comité consultatif de protection des végétaux : 5 réunions
- Commission de surendettement : 10 réunions
- Commission du commerce extérieur : 5 réunions
- Commission des services publics locaux de Nouméa : 2 réunions
- 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 : 9 réunions
- Commission de l’organisme de gestion des signes de la qualité en Nouvelle-Calédonie et comité de certification : 4 réunions
- Comité Consultatif de l’Environnement : 1 réunion
- Comité Consultatif des Prix : 1 réunion
- Conseil Permanent Sécurité Routière : 8 réunions
- Observatoire des prix : 1 réunion

Enfin, nous sommes régulièrement auditionnés ou interrogés par le Conseil Economique et Social sur des sujets en lien avec nos missions (8 auditions et avis en 2014).

### **4.3 Commissions Déchets**

Ces commissions sont chargées d'examiner les plans de gestion des filières de déchets règlementés par les provinces nord et sud. Elles sont amenées, tous les ans, à donner un avis sur leur mise en œuvre et à fixer les écoparticipations payées par le consommateur. Nous y sommes vigilants : sensibilisation amont des consommateurs, organisation des filières, devenir des déchets collectés, utilisation des fonds. Nous avons plusieurs fois fait des remarques sur le fonctionnement de ces commissions et notamment sur les conflits d'intérêt potentiels de certains de leurs membres. Nous regrettons également l'absence de nombreux élus, manifestement peu passionnés par le sujet.

## **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 Vie associative**

### **6.1 De nouveaux locaux**

L'année 2014 a été marquée par le changement de local de l'association. Notre local boulevard Vauban était devenu trop petit pour permettre à la fois l'accueil du public et celui des bénévoles.

Notre nouveau local se situe 8 rue Lacave-Laplagne. En rez-de-chaussée, il compte un bureau supplémentaire et une pièce principale plus grande. Il a nécessité quelques aménagements (climatisation, électricité). Il permet de se garer plus facilement à proximité, ce qui est apprécié par les visiteurs.

### **6.2 Réunions des bénévoles**

Trois réunions des bénévoles ont eu lieu cette année : les 23 avril, 28 août et 3 décembre 2014. 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.

### **6.3 Statistiques**

#### **6.3.1 Présence d'adhérents sur 24 communes (1039 adhérents)**

- Grand Nouméa : 945
- Province Sud hors Grand Nouméa : 39
- Province Nord : 42
- Province des Iles : 12
- Métropole : 1

#### **6.3.2 Répartition hommes/femmes**

- 472 hommes
- 567 femmes

#### **6.3.3 Origine des adhésions**

Voir annexe 6.

## 7 Conclusion

Malgré un contexte économique et politique peu enthousiasmant, nous avons poursuivi nos actions dans de nombreux domaines intéressant le quotidien des consommateurs et usagers.

La venue d'Alain Bazot, président de la Fédération UFC que Choisir, a été, pour nous, l'occasion de solliciter des rendez-vous auprès des autorités politiques de la Nouvelle-Calédonie, autorités que nous n'avions pas rencontrées depuis les dernières élections.

Si nos interlocuteurs ont été surpris par le rôle important de la Fédération comme groupe de pression représentant les consommateurs et ont été informés des liens tissés avec les autres associations européennes ou d'autres régions, y compris les Etats-Unis, nous avons constaté la méconnaissance par divers élus locaux des actions menées localement : comme le montre notre rapport moral, nous ne nous contentons pas de relever des prix...

Cette méconnaissance de nos actions nous interpelle : nous sommes régulièrement présents dans les médias sur de nombreux sujets, nous participons activement à de nombreux comités et commissions institutionnels, nous diffusons largement notre bulletin... Que pouvons-nous faire de plus ? Les élus se désintéressent-ils des consommateurs ? Sont-ils absorbés par des lobbys intrusifs ? Nous sommes pourtant persuadés qu'un consommateur satisfait, ce sont tous les acteurs économiques qui s'y retrouvent...

Enfin, 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. Avec vous et pour vous, nous continuerons notre combat.

### Liste des annexes

Annexe 1 : Total des demandes d'informations et de conseils, par secteur

Annexe 2 : Total des litiges, par secteur

Annexe 3 : Liste des comités et commissions

Annexe 4 : Interventions dans les media

Annexe 5 : Articles de presse

(également ici :

<https://drive.google.com/file/d/0B1JZYzSLjEuHekFwb3UyS05zVEE/view?usp=sharing>)

Annexe 6 : Origine des adhésions

## Annexe 1

### Demandes d'informations et de conseils

#### Répartition par secteur

#### Association locale de NOUVELLE-CALEDONIE

Code AL 988

Tél 687 28 51 20

*Ce tableau a pour objectif de recenser dans les 11 grands secteurs de consommation proposés ci-dessous, l'ensemble des litiges traités par votre Association Locale pendant l'année 2014*

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	473	39
2	ASSURANCES	84	7
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	110	9
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	111	9
5	ALIMENTATION	22	2
6	SERVICES MARCHANDS	227	19
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	26	2
8	ADMINISTRATION	39	3
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	45	4
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	38	3
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	25	2
<b>TOTAL</b>		<b>1200</b>	<b>100</b>

## Annexe 2

### Litiges

#### Répartition par secteur

#### Association locale de NOUVELLE-CALEDONIE

Code AL 988

Tél 687 28 51 20

*Ce tableau a pour objectif de recenser dans les 11 grands secteurs de consommation proposés ci-dessous, l'ensemble des litiges traités par votre Association Locale pendant l'année 2014*

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	276	51
2	ASSURANCES	39	7
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	40	7
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	59	11
5	ALIMENTATION	0	0
6	SERVICES MARCHANDS	73	14
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	16	3
8	ADMINISTRATION	17	3
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	3	1
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	5	1
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	9	2
	<b>TOTAL</b>	<b>537</b>	<b>100</b>

### **Annexe 3**

#### Liste des organismes, comités et commissions dans lesquels l'association est représentée

Agence Sanitaire et Sociale de la Nouvelle-Calédonie (ASSNC)  
Association Calédonienne de Surveillance de la Qualité de l'Air (Scal'air)  
Biocalédonia  
Comité Consultatif de l'Environnement  
Comité consultatif de protection des végétaux  
Comité Consultatif des Prix  
Comité de certification Agriculture responsable  
Comité de certification Pêche responsable  
Comité de la filière bovine  
Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Nord  
Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Sud  
Comité technique des produits pétroliers  
Commission consultative de classement hôtelier Province Sud  
Commission consultative des télécommunications  
Commission de l'organisme de gestion des signes de la qualité en Nouvelle-Calédonie  
Commission de l'aide judiciaire  
Commission de l'aide juridictionnelle  
Commission de surendettement  
Commission des pratiques commerciales  
Commission des services publics locaux de Dumbéa  
Commission des services publics locaux de Nouméa  
Commission des services publics locaux du Mont Dore  
Commission des services publics locaux du SIGN  
Commission des taxis  
Commission des transports routiers des personnes  
Commission du commerce extérieur  
Commission Flux et Cotations  
Commission urbanisme commercial Province Nord  
Commission urbanisme commercial Province Sud  
Commissions déchets Province Nord  
Commissions déchets Province Sud  
Conseil Permanent de la Sécurité Routière  
Observatoire de la législation civile et commerciale  
Observatoire des prix

## Annexe 4

## RECAPITULATIF DES INTERVIEWS UFC QUE CHOISIR 2014

DATES	INTERVIEWS	SUJETS	JOURNAUX	RADIO	TV
janvier 2014	Brigitte BRAULT	Règlementation des soldes et les droits des consommateurs (LL)			NC1
février 2014	Marie BERTIN	Baisse des frais bancaires (MD)		NRJ	
février 2014		Association UFC (LL)			NCTV
03/03/2014	Antoine PECQUET	Le top des feintes - Attention à la caution (FT)	LNC		
15/03/2014	Alexandre ROSADA	Journée des consommateurs (YD)			NC1
16/03/2014	Jean-Paul TREUIL	Journée des consommateurs (MD)		NC1	
17/03/2014	Esther CUNEO	UFC QUE CHOISIR recrute (ES)	LNC		
26/03/2014	Gédéon RICHARD	Les vapeurs dans le viseur (MD)	LNC		
09/04/2014	Yann MAINGUET	Malathion....attention (LG)	LNC		
11/04/2014	Tomislav GOVEKAR	Interview MD Pour une vraie protection des consommateurs	LNC		
11/04/2014	Virginie GRISON	Nos très, très chers banquiers (MD)	ACTU.NC		
15/04/2014		Qualité de l'air (ML)		NC1	
18/04/2014	Charlie RENE	Le gel des prix en question (MD)	LNC		
28/04/2014		Baisse de prix du panier calédonien (MD)		NC1	NC1
29/04/2014		Baisse de prix du panier calédonien (MD)		NC1	
02/05/2014		Baisse de prix du panier calédonien			NC1
02/05/2014	Esther CUNEO	Les prix ont baissé de 2,5% (MD)	LNC		
03/05/2014		Baisse des prix : dessin de la semaine	LNC		
07/05/2014	Esther CUNEO	Carton rouge pour les pesticides	LNC		
07/05/2014		Le logement (LL)			NC1
09/05/2014		Petite victoire dans la lutte contre la vie chère (MD)	ACTU.NC		
19/05/2014	Charlie RENE	Les banques loin du compte (MD)	LNC		
25/06/2014	Jean-François BODIN	Invité Fil Rouge : commentaire sur l'actualité - portes ouvertes - UFC (MD)		RRB	
26/06/2014	Patick Durant Gaillard	Portes-ouvertes/Information et protection des consommateurs/Protection des marchés/Pesticides/ Vie chère/40 <sup>ème</sup> anniversaire (MD)			NC1
28/06/2014		L'UFC ouvre ses portes aux consommateurs (MD)	LNC		
28/06/2014		Portes Ouvertes (LL)		NC1	NC1
30/06/2014		Emission grand large : UFC, déménagement et 40ème anniversaire (LL)		NC1	
04/07/2014	Chloë ANGE	Chers tarifs bancaires (MD)	ACTU.NC		
12/07/2014	Marion LE ROY	Dans la jungle des assurances (GV)	LNC		
26/07/2014		Des pesticides à ne plus utiliser (MD)	LNC		
01/08/2014	Yann MAINGUET	Tarification des services bancaires : Le pays dans le viseur (MD)	LNC		
05/08/2014		Emission Itinéraires : viandes aux hormones-pesticides-OGM (LL)			NC1
23/08/2014		Conférence économique et sociale (LL)	LNC		
01/09/2014		Le chèque n'a plus la côte (LL)	LNC		
05/09/2014	Martine NOLLET	Refus des chèques dans les stations-service (MD)		NC1	
12/09/2014	Angélique SOUCHE	Etat du marché immobilier, malfaçons et pratiques pénalisantes pour les locataires et acheteurs (LL)		NC1	
25/09/2014		Réflexions sur le dernier CESE (MD)			NC1
13/10/2014		Conso : légère augmentation du panier calédonien (MD)	LNC SITE		
13/10/2014	Catherine LEHE	Panier calédonien (MD)		NC1	
18/10/2014		L'UFC a 40 ans	TELE NC		
27/10/2014	Martin CHOURAQUI	Un combat sans fin (MD/FK)	LNC		
27/10/2014		40ème anniversaire (MD)			NC1
28/10/2014		40ème anniversaire (MD)		NC1	
28/10/2014	Martin CHOURAQUI	"Il faut une concurrence réelle" (Alain Bazot)	LNC		
29/10/2014		Interview A.BAZOT/MD		RRB	
30/10/2014		Interview A.BAZOT/MD		NC1	
31/10/2014		L'UFC-Que Choisir célèbre son 40ème anniversaire (MD/A.BAZOT)	DEMAIN		
05/11/2014		Bilan du 40ème anniversaire/gel des prix : sortie au 31/12/14 (MD)		OCEANE	
21/11/2014	Martin CHARMASSON	Gel des prix : application, signalement à l'UFC, études, sortie (FK)		NC1	
11/12/2014	Charlie RENE	Les bonnes résolutions (MD)	LNC		
11/12/2014	Françoise TREMEUR	Un rendez-vous de consommateurs (MD)	LNC		
17/12/2014		Accord tarifs bancaires (LL)			NC1
23/12/2014	Marie BERTIN	Pesticides (FK)		NRJ	



## **Annexe 5**

### Articles de presse

Le dossier est téléchargeable à l'adresse suivante :

<https://drive.google.com/file/d/0B1JZYzSLjEuHekFwb3UyS05zVEE/view?usp=sharing>

UFC QUE CHOISIR de NOUVELLE-CALEDONIE

ORIGINE DES ADHESIONS 2014

	Bénévoles	Spontané	Médias	Bouche à Oreilles	Bulletin	Internet	Divers	Marché	Assemblée Générale	Poindimié	Spot TV	Opération Communication	Réadhésions
JANVIER		9	1	11	2	8	2						9
FEVRIER	1	6	1	12	1	3			4				42
MARS	1	16		6		5	3	9		3	2	61	43
AVRIL	2	19	4	10		8	7				2	1	55
MAI	5	13	2	12		10	1	3			2		25
JUIN		14	1	13		6		3			2		49
JUILLET		18	3	13		9	1	3			2		24
AOÛT	2	15	6	5	1	6	2				1		39
SEPTEMBRE	1	21	1	16	1	7							31
OCTOBRE	2	18	4	13	1	1	3					18	41
NOVEMBRE	2	13	8	16	1	6	4					1	27
DECEMBRE	3	12	6	10	1	6	4						60
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>174</b>	<b>37</b>	<b>137</b>	<b>8</b>	<b>75</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>81</b>	<b>445</b>
TOTAL	1039												