



**JE SUIS  
CHARLIE**

## « Charlie Hebdo »

*Que Choisir* tient à exprimer sa profonde solidarité envers les familles de toutes les victimes de l'attentat qui a touché l'hebdomadaire « *Charlie Hebdo* ». Cet acte est une atteinte sans précédent à la liberté de la presse et d'expression à laquelle nous sommes toutes et tous attachés.

Page 3

# ENQUÊTE-SURPRISE SUR NOS MAISONS DE RETRAITE

## Éditorial

### Meilleurs vœux 2015

2014 s'est terminée sur un bien triste bilan pour le consommateur :

- un désastre sur la route ,
- des produits d'origine douteuse, des ingrédients souvent mystérieux, des pesticides et autres contaminants trop dangereux pour notre santé ,
- des atteintes récurrentes aux biens et aux personnes ,
- une aide financière en baisse pour des associations comme la nôtre ,
- une réglementation pour la protection des consommateurs toujours en souffrance...

Pour cette nouvelle année 2015 :

- Que la confiance en nous-mêmes et en l'autre grandisse et s'ancre ,
- Que l'honnêteté dame le pion à l'abus et à la tromperie ,
- Que l'exemple vienne des responsables ,
- Que cette terre calédonienne de parole et de partage soit une réalité quotidienne.

Très bonne année à tous !

Michel DAVAREND,  
Président de l'UFC NC



Le Président Alain Bazot au  
40<sup>e</sup> anniversaire de l'association .....

P.2

Sérieux doutes sur l'efficacité et les  
risques des margarines et yaourts  
anti-cholestérol .....

P.5

Gaspillage alimentaire :  
les limites des dates-limites .....

P.4

Nos « trop chères » banques ! .....

P.6

# LE PRÉSIDENT BAZOT AU QUARANTIÈME ANNIVERSAIRE DE L'ASSOCIATION

Le 30 octobre dernier, dans la salle d'honneur du Novvata Park Hôtel, une grande journée d'animation, d'information et d'échange avec le public était organisée afin de marquer les 40 années d'existence de l'association. Avec la participation exceptionnelle du Président Alain Bazot que nous avons accueilli pendant une semaine.

En sa compagnie, nous avons été reçus par les Institutions (le Secrétaire Général du Haut-Commissariat, le Président du Congrès, la première Vice-Présidente de la Province Sud, le Président de la commission Législation et Réglementation économique et fiscale du Congrès, le responsable du Gouvernement en matière

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 Scal'air), déchets par Tréco-dec ;



d'économie, droit commercial, fiscalité, commerce extérieur et énergie).

A noter également les nombreuses interventions dans les médias (radios, télévisions, presse écrite) pour couvrir l'événement et rappeler le rôle de notre association.

## A LA JOURNÉE-ANNIVERSAIRE

Sur une journée complète, cette manifestation gratuite et accessible à tous proposait :

- des stands thématiques tenus par les bénévoles : agriculture et pesticides, banque,

- une conférence sur les banques, donnée par Alain Bazot.

Une nombreuse documentation a été mise à la disposition des visiteurs. La journée s'est clôturée par un cocktail auquel ont été invitées les personnes présentes à la conférence.

On peut regretter le manque de participation du public (une centaine de visiteurs) 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



Les présidents Alain Bazot et Michel Davarend (ici au micro).

et de nouveaux bénévoles.

Précisons que cette opération de sensibilisation médiatique s'inscrivait dans le cadre de la politique publique de lutte contre la vie chère en incitant

les consommateurs à devenir de véritables acteurs du tissu économique et en leur offrant un espace d'échange et de partage sur tous les problèmes auxquels ils sont confrontés. ■

L'assemblée générale annuelle de UFC QUE CHOISIR NC se tiendra le **jeudi 26 février 2015** à partir de 17 h 30 dans la salle d'honneur de la mairie de Nouméa.

## Au village sans prétention j'ai mauvaise réputation

La venue en Nouvelle-Calédonie 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 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 des liens tissés avec d'autres associations importantes (européennes ou internationales) nous avons constaté la méconnaissance par divers élus locaux des actions menées ICI MÊME, sur le terrain, par notre association.

Preuve que nous ne passons pas notre temps uniquement à comparer nos prix avec ceux de la Métropole. Depuis 5 ans, nous faisons deux fois par an une enquête sur l'évolution du prix du « panier calédonien », alors que les enquêtes faites par la Fédération au niveau national (et auxquelles nous participons) n'ont lieu qu'une fois tous les deux ans ! A ces occasions, nous constatons régulièrement que les écarts avec les prix de Métropole s'accroissent significativement... Enfin, il nous a été conseillé de nous occuper du problème de l'insécurité routière. Depuis 2013, nombreux sont nos Bulletins à avoir publié un article sur ce sujet, y compris en couverture. Et nos bénévoles estiment à plus de 600 heures le temps passé en interne et dans différentes réunions ou commissions traitant de ce sujet, notamment dans le cadre du Plan Quinquennal de Sécurité routière (PQSR)... Lequel n'est toujours pas appliqué après avoir été validé par le Congrès voici un an !

Tous nos communiqués de presse sont édités sur notre site [www.ufcnouvellecaledonie.nc](http://www.ufcnouvellecaledonie.nc) et nous envoyons nos Bulletins en plusieurs dizaines d'exemplaires à toutes les collectivités publiques.

Alors, une question se pose : que devons-nous faire de plus pour faire connaître nos actions ? Merci de nous communiquer vos meilleures idées !

Alors, une question se pose : que devons-nous faire de plus pour faire connaître nos actions ? Merci de nous communiquer vos meilleures idées !

# ENQUÊTE-SURPRISE SUR NOS MAISONS DE RETRAITE

Du 25 janvier au 22 février 2014, les bénévoles de 118 associations locales de la Fédération UFC Que Choisir ont visité de façon anonyme 1 355 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (sur les 6 280 à l'échelle nationale) et ont ainsi pu porter une appréciation précise sur chacun d'eux. Les résultats de cette enquête ont été publiés dans le *Que Choisir Argent* d'octobre 2014 (N°136). Ils peuvent être consultés sur le site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) ; une partie du dossier est en accès libre, l'autre réservée aux abonnés du site.

## L'ENQUÊTE DE NOS VISITEURS ANONYMES

En Nouvelle-Calédonie, nos enquêteurs anonymes ont pu visiter 7 établissements après avoir pris contact avec leurs responsables dans l'optique de rechercher une place en maison de retraite pour un proche parent dont le degré de dépendance (le « Gir », de 1 pour les personnes très dépendantes à 6 pour les personnes relativement autonomes) n'était pas précisément déterminé.

L'objectif fixé était de recueillir un maximum d'informations sur ces établissements, de se faire communiquer les documents préalables à la demande d'admission (tarif des prestations, règlement intérieur, contrat type...) et d'obtenir au moins une visite des locaux communs - voire, si possible, d'une chambre.

6 établissements sur les 7 enquêtés étaient complets au moment de la visite et 3 ne demandent aucune garantie lors de l'admission d'un proche ; Les 4 autres ont principalement réclamé une caution solidaire et un dépôt de garantie, lequel varie de 50 000 à un peu plus de 273 600 CFP (la moyenne de l'enquête réalisée en France sur 1 355 établissements est de 228 700 CFP).

- Le tarif d'hébergement : il s'établit à 8 250 CFP journaliers. Rappelons que le coût moyen est de 7 630 CFP toutes structures confondues, ce qui place les tarifs de Nouvelle Calédonie au-dessus de cette moyenne nationale. Le « Gir » 5/6 quant à lui, est de 680 CFP contre 630 CFP pour la moyenne nationale. Au final, le coût du séjour (31 jours) se monte à 264 500 CFP mensuels sachant que la moyenne nationale est de 253 390 CFP.

- Dépenses additionnelles : tous les établissements visités incluent la blanchisserie dans

## Comment choisir le bon établissement ?

La maison de retraite doit être facile d'accès.

- Demandez à rencontrer l'équipe : le directeur, le cadre de santé, le médecin ;
- La bonne tenue de la maison dépend avant tout de la capacité de l'équipe à manager le personnel ;
- Renseignez-vous sur la réputation de l'établissement (le bouche-à-oreille peut être fort utile) ;
- Demandez un exemplaire du contrat de séjour et du règlement intérieur. Vérifiez les tarifs, faites-vous préciser ce qui est compris et ce qui ne l'est pas ;
- Soyez attentif au cadre de vie proposé : équipement des chambres (dont cabinet de toilette et système de sonnette ou d'alarme), possibilité d'apporter des objets personnels, agrément des pièces communes, jardin, éclairages, couloirs équipés de main courante et suffisamment larges pour permettre le passage de fauteuils roulants, ascenseurs spacieux, hygiène de l'établissement (soyez notamment attentif aux odeurs)...
- Renseignez-vous sur les effectifs et les cycles du personnel : est-il suffisant ? de combien de résidents chacun d'eux doit-il s'occuper ? est-il régulièrement formé ? combien de fois par semaine le médecin est-il présent ? comment la garde de nuit est-elle organisée (nombre d'agents présents, qualification) ?
- Le personnel est-il en mesure de faire face à des situations d'urgence ? quel serait l'engagement de l'établissement si la personne devenait de plus en plus dépendante ? y a-t-il des unités dédiées à des pathologies particulières ? comment les prestations supplémentaires seraient-elles alors facturées ? peut-on séjourner jusqu'à la fin de ses jours ? les équipes soignantes sont-elles formées aux soins palliatifs ou ces soins sont-ils dispensés par des intervenants extérieurs ?

**La décision d'entrer en maison de retraite doit venir de l'intéressé. Evitez d'agir dans l'urgence : il est indispensable de visiter plusieurs établissements pour pouvoir comparer.**

leur tarif, ce qui n'est pas le cas partout en Métropole. L'incontinence est aussi incluse pour 6 structures sur 7.

- L'environnement direct des établissements : seulement 2 sont proches des commerces, les 5 autres sont desservis par les transports. Notons que tous ceux que nous avons visités disposent d'un jardin ou d'un parc. Pour ce qui est des locaux, 5 structures offrent des espaces conviviaux dans les halls et couloirs. Nos enquêteurs ont jugé

les lieux propres dans tous les cas, et les bâtiments en bon état dans 6 établissements sur 7.

- Les chambres individuelles mesurent en moyenne 19 m<sup>2</sup>, et dans 6 structures elles sont équipées d'un lavabo, d'une douche et d'un WC. Une seule ne possède aucun sanitaire ! Les établissements ont au minimum 2 chambres doubles, et au maximum 18 (la moyenne se situe à 11). 5 autorisent les résidents à apporter leurs meubles. Cela ne suffit visiblement pas



à convaincre nos enquêteurs qui ont jugé les chambres plutôt agréables dans seulement 4 structures.

- Les sonnettes d'alarme sont situées dans les chambres seulement pour 4 établissements, dans les chambres et les sanitaires pour 1, les alarmes sont portatives pour un autre... enfin le téléphone sert d'alarme pour le dernier !

Les repas se prennent plus tôt (matin et soir) qu'en Métropole. Tous les établissements permettent aux résidents d'inviter leurs proches au déjeuner ; le prix du repas s'établit à 1300 CFP en moyenne. Dans 4 établissements sur 7, les nouveaux arrivants sont présentés officiellement.

- Les activités (autres que les jeux et la lecture) ont lieu au moins une fois par jour dans 3 structures, et une à quatre fois par semaine dans les 4 autres. Pour encadrer ces activités, 3 établissements sur 7 ont recours à des bénévoles ; c'est un résultat assez moyen et beaucoup plus faible qu'en Métropole. Notons par ailleurs, que 2 structures organisent des rencontres intergénérationnelles.

Dernier point : les interlocuteurs de nos enquêteurs se sont intéressés au consentement de la personne à placer dans 3 établissements sur 7 (la moyenne nationale est de 55%).

Les interlocuteurs ont été jugés très disponibles dans 6 structures. Ils ont remis un total de 18 documents, dont le contrat de séjour pour 4 d'entre elles (la moyenne nationale de 30%), et 3 sur 7 ont remis le règlement intérieur (la moyenne nationale est de 32%).

**En conclusion, nos enquêteurs placeraient un proche dans 5 des établissements sur les 7 visités.** ■

# Lutte contre le gaspillage alimentaire LES LIMITES DES DATES-LIMITES

Alors que le gaspillage alimentaire est une préoccupation grandissante et que les Français jettent chaque année 20 kilos de nourriture dont 7 kg de produits jamais déballés, la Fédération UFC-Que Choisir, à l'appui d'un test labo exclusif (cf. n° 525 de *Que Choisir-mai 2014*) a alerté les consommateurs sur l'incohérence de l'encadrement des dates de péremption et en appelle aux Pouvoirs Publics.

Plus particulièrement, l'association dénonce le raccourcissement à l'excès des dates limites de consommation par les industriels pour de pures raisons de marketing, ainsi que la confusion entre les deux types de dates limites : DLC et DLUO.

## LA DLC : UNE DATE SANITAIRE TROP CONTOURNÉE

La réglementation européenne exige que les aliments les plus périssables portent une « **Date Limite de Consommation** » (DLC) précédée de la mention « **à consommer jusqu'au / avant** ». Au-delà de cette date, les aliments sont susceptibles de présenter un danger pour la santé.

Pourtant, les révélations récentes des pratiques de certains industriels qui définissent des durées de vies différentes selon les zones de commercialisation, ou qui raccourcissent les dates pour accélérer les rotations en rayon, ont pu ébranler le dogme selon lequel on ne doit jamais dépasser cette date.

C'est dans ce contexte que la Fédération UFC-Que Choisir a examiné l'évolution de la qualité sanitaire pour 10 produits (1) porteurs d'une DLC à partir de la date limite, puis à trois dates ultérieures (entre 4 jours et 3 semaines selon le type de produit).

Or, si au moment de la DLC la qualité bactérienne est globa-

lement bonne, l'analyse révèle qu'elle s'altère rapidement après pour deux produits carnés (jambon et filets de poulet), et qu'à l'inverse pour un tiers des produits les dépassements, pourtant considérables, de la DLC n'ont pas eu le moindre impact sanitaire...

## DES DLC RACCOURCIES POUR MARKETING

Pour la crème dessert et les deux yaourts testés, la qualité hygiénique est restée parfaite plusieurs semaines après la DLC, soit une durée très supérieure à la marge de précaution nécessaire sur ces produits.

Sachant que la DLC est définie pour ces produits sous l'entière responsabilité des fabricants, une telle marge laisse à penser que ces DLC ont été raccourcies pour des motivations non pas sanitaires, mais purement marketing.

## DLUO-DLC : DES MENTIONS QUI SÈMENT LA CONFUSION

Les aliments plus stables dans le temps, sont quant à eux porteurs d'une « **Date Limite d'Utilisation Optimale** »

(DLUO) précédée de la mention « **A consommer de préférence avant ...** » qui indique seulement la date au-delà de laquelle les qualités gustatives se dégradent. Il n'y a donc aucun risque sanitaire à la dépasser.

Pourtant, 18 % des consommateurs européens interprètent cette mention (2) comme étant une date limite de consommation et se privent donc de consommer des produits parfaitement sains !

C'est à ce titre qu'en Métropole le Conseil Economique Social et Environnemental a appelé à une **révision des mentions précédant les deux dates limites afin de lever toute ambiguïté sur leur signification** pour les consommateurs.

## PASSER A LA VITESSE SUPÉRIEURE

Après avoir obtenu que la Loi impose aux fabricants des dates limites identiques pour l'Outre-Mer et la Métropole (3), la Fédération UFC-Que Choisir, dans l'objectif de ré-

duire le gaspillage alimentaire, demande aujourd'hui aux Pouvoirs Publics de passer à la vitesse supérieure :

- **encadrer la définition des DLC** de manière à ce que celles-ci soient établies exclusivement sur la base de critères sanitaires,

- **rendre plus explicite** aux yeux des consommateurs la différence entre DLC et DLUO en modifiant les mentions précédant ces deux dates.

Par ailleurs, afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, la Fédération rappelle à ses membres d'acheter en premier lieu des quantités correspondant à leurs besoins réels, de stocker à des températures adaptées et de consommer en priorité les produits les plus proches des dates limites.

(source : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org))

(1) Yaourt nature et au fruit, crème dessert, crème fraîche, mousse de foie, jambon cuit, lardons, filet de poulet, saumon fumé, mâche prête à consommer.

(2) Résolution du Parlement européen du 19 janvier 2012 sur le thème « Éviter le gaspillage des denrées alimentaires: stratégies pour une chaîne alimentaire plus efficace dans l'Union européenne ».

(3) LOI n° 2013-453 du 3 juin 2013 visant à garantir la qualité de l'offre alimentaire en Outre-Mer

« LE BULLETIN » est édité par l'association UFC QUE CHOISIR NC  
8 rue LACAVE-LAPLAGNE, MONT COFFYN — TRIANON, BP 2357 - 98846 Nouméa  
Cedex - Tél./Fax 28 51 20  
Courriel : [contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr)  
Site : [www.ufcnouvellecaledonie.nc](http://www.ufcnouvellecaledonie.nc)  
Ouverture : les mardis (de 12h à 16h), mercredis (de 8h à 12h et de 12h30 à 16h)  
jeudis (de 15h à 19h) et vendredis (de 8h à 12h)  
Directeur de publication : Michel DAVAREND  
Coordination : Françoise KERJOUAN  
Rédaction/rewriting : Bernard VILLECHALANE  
Conception : Edit'Publications - Prépresse Pix Graphique  
Impression 5 000 exemplaires sur papier recyclé par Artypo  
Numéro ISSN : 1956-2888

## Bulletin d'adhésion à U.F.C. QUE CHOISIR NC

Nom ..... Prénom .....

Adresse ..... Né(e) le .....

Tél. .... Courriel .....

Montant de la cotisation annuelle : 3 000 F

Libellez votre chèque à l'ordre de **U.F.C. QUE CHOISIR** et adressez-le avec le présent bulletin à **U.F.C. QUE CHOISIR - BP2357 - 98846 NOUMEA CEDEX**

# LES MARGARINES ET YAOURTS ANTI-CHOLESTÉROL EN QUESTION

La Fédération UFC-Que Choisir s'est félicitée de l'avis sur les aliments « anti-cholestérol » publié suite à sa demande par l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation (ANSES). Alors que les experts pointent l'absence de preuves tant sur les bénéfices que sur l'innocuité de ces produits, l'association demande aux autorités nationales et européennes de réexaminer l'autorisation de la commercialisation de ces produits.



Le taux de LDL-cholestérol n'est qu'un des nombreux paramètres utilisés pour estimer le risque cardiovasculaire. Pourtant, une idée simpliste s'est installée selon laquelle il suffirait de faire baisser ce « mauvais » cholestérol pour prévenir tout accident cardiovasculaire... Surfant sur cette ambiguïté du lien entre le taux de cholestérol et le risque cardiovasculaire, des produits alimentaires tels que la margarine 'PROACTIV' de FRUITD'OR et les spécialités laitières 'DANACOL' de DANONE sont commercialisés en se prévalant de l'action des *phyto-stérols* qu'ils contiennent pour faire baisser le LDL-cholestérol.

## DES CONCLUSIONS PRÉOCCUPANTES

C'est en réponse à la saisine de la Fédération sur l'efficacité et les risques de ces produits, que l'ANSES publie des conclusions préoccupantes :

- **Aucun effet sur le « mauvais » cholestérol pour près d'un tiers des consommateurs.**

Bien que la baisse du LDL-cholestérol n'ait aucun intérêt en soi si elle n'a pas pour effet de diminuer le risque cardiovasculaire, il était nécessaire de vérifier au minimum si l'impact de ces produits est à la hauteur des promesses qui s'évalent en grand sur les emballages.

Or, l'ANSES a constaté que pour 30% des consommateurs en

moyenne, ces produits ne font pas baisser le taux de cholestérol. Alors que les emballages ne portent aucune réserve quant à cette absence d'effet, c'est donc près d'un consommateur sur trois qui est trompé sur l'action réelle des produits !

- **Aucun effet démontré vis-à-vis des maladies cardiovasculaires !** Mais au-delà du LDL-cholestérol, le seul véritable moyen de mesurer l'efficacité de ces « alicaments » devrait porter sur la diminution du risque cardiovasculaire. Or, 14 ans après leur mise sur le marché, il n'existe toujours aucune preuve scientifique en ce sens, à tel point que l'Agence juge que **ces produits ne sont pas un moyen approprié de prévention des maladies cardiovasculaires** et va jusqu'à remettre en cause l'allégation accordée précédemment par les autorités européennes.

- **Des risques potentiels non évalués !** Plus grave : alors que certaines études indiquent que des risques éventuels pourraient être associés à la consommation de ces produits (tels que l'augmentation dans le sang du taux de *phyto-stérols* ou la baisse du *bétacarotène* qui, paradoxalement, pourraient accroître le risque cardiovasculaire), les experts n'ont pas été en mesure de confirmer ou d'infirmer ces risques du fait de l'insuffisance de littérature scientifique sur ces sujets.

Alors que les consommateurs français ingurgitent chaque année plus de 7.000 tonnes de ces produits, **il est inadmissible que subsistent des doutes sur leur innocuité, alors qu'ils sont vendus au rayon frais** au milieu d'anodins yaourts ou margarines.

## COMMENT JUSTIFIER DE TELS PRODUITS ?

Après les doutes déjà maintes fois exprimés par la Fédération

UFC-Que Choisir, les alertes publiées par les experts dans cet avis accablant remettent fortement en question la justification d'une commercialisation de ces produits.

En effet, si les Pouvoirs Publics peuvent accepter un niveau de risque maîtrisé pour des médicaments, en revanche ils ne sauraient d'autant moins tolérer des risques éventuels pour des produits alimentaires qui peuvent être consommés hors de tout suivi médical.

**C'est pourquoi, en application du principe de précaution, l'UFC-Que Choisir exige de la part des autorités nationales et européennes une réévaluation globale des bénéfices et des risques éventuels de ces produits.**



Dans cette attente, la Fédération déconseille la consommation de ces produits et rappelle aux consommateurs concernés par le risque cardiovasculaire la nécessité de consulter un professionnel de santé, plutôt que de s'en remettre à l'industrie agro-alimentaire...

source : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

## ACTION DE GROUPE : UN EXEMPLE A SUIVRE

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (dite « loi Hamon ») a fait, selon notre Fédération, significativement avancer le droit de la consommation, notamment en créant l'action de groupe. Ainsi, le 1er octobre dernier, date d'entrée en vigueur de l'action de groupe en France (Métropole et DOM), l'UFC Que Choisir a assigné FONCIA devant le Tribunal de Grande Instance de Nanterre afin d'obtenir l'indemnisation des 318 000 locataires ayant payé indûment son « service d'avis d'échéance ».

La possibilité d'action de groupe intéresse les résidents de Nouvelle-Calédonie en ce qui concerne notamment les contrats souscrits en Métropole ou dans les DOM. En revanche, **elle ne permet pas d'entamer une action sur un litige local.** En effet, la Nouvelle-Calédonie est compétente en matière de procédure civile et le Congrès doit donc adopter un texte pour y inclure les actions de groupe.

Or les consommateurs calédoniens devraient avoir la possibilité d'obtenir la réparation de leurs préjudices lorsqu'un comportement déviant des professionnels a été constaté, d'obtenir que des clauses « abusives » répertoriées dans des contrats d'adhésion soient réputées non écrites et de voir leur durée d'engagement limitée aux strictes nécessités de contrepartie avec un accès facilité aux contrats que des réglementations rendent obligatoires.

**Il convient donc de permettre, en Nouvelle-Calédonie, aux associations d'agir en justice dans l'intérêt collectif des consommateurs et de créer une action de groupe dans les domaines de la consommation, de la santé et de l'environnement, avec des conditions d'indemnisation simplifiées.**

Nous avons interpellé – sans succès – les partis politiques avant les élections provinciales pour qu'ils se positionnent sur ce point important de développement des moyens de défense des droits des consommateurs.

# « TROP CHÈRES » BANQUES !

Le Haut-Commissaire de la République a récemment communiqué sur le nouvel accord de concertation sur les tarifs bancaires, signé avec les banques et l'OPT. Nous saluons les engagements forts des Hauts-Commissaires qui négocient durement avec les banques et obtiennent des résultats en faveur des consommateurs. Cependant, nous rappelons que ce dernier accord a été négocié dans le cadre défini par le rapport sur les tarifs bancaires outre-mer de juin 2014 et par l'article L743-2-1 du code monétaire et financier.

Or, le cadre posé par le rapport sur les tarifs bancaires outre-mer de juin 2014 (dit « rapport Constans ») est, de notre point de vue, **beaucoup trop favorable aux banques**. En effet, le rapport a préconisé, comme objectif général : « Pour les COM du Pacifique : en trois ans, les écarts moyens de tarifs entre chaque COM et la France entière sont réduits de 50 % ».

- sans tenir compte de la situation bien plus favorable des banques en Nouvelle-Calédonie par rapport à la Polynésie ;
- sans préciser les modalités d'établissement de ces « écarts moyens de tarifs ».

En ces termes, le rapport indiquait qu'il « pouvait » s'agir de chaque ligne tarifaire ou d'un ensemble de tarifs (par regroupement de lignes tarifaires) : ainsi, la convergence devrait concerner un « panier » contenant les tarifs de l'extrait standard, éventuellement enrichi.

Or, localement, le panier retenu ne comprend que 4 tarifs sur les 10 de l'extrait standard et les 20 examinés dans le cadre du rapport Constans.

De plus, la date de référence est octobre 2013, soit avant l'application de l'accord de concertation signé fin 2013 qui a permis une baisse de 2 tarifs sur les 4 du panier. Ainsi, l'objectif du rapport Constans avalise de fait des tarifs appliqués jusqu'en 2013 par les banques en Nouvelle-Calédonie : la baisse des écarts moyens se calcule sur une base abusivement élevée. **Une baisse de 50 % des écarts moyens n'empêche pas les frais de tenue de compte de rester 3 fois plus élevés qu'en France, et l'abonnement internet 6 fois plus cher.**

**Rappelons, de plus, que les banques françaises sont également parmi les plus chères de l'Union Européenne.**

## CE QUE NOUS DEMANDONS

- Des frais bancaires qui correspondent à la réalité du service rendu ; que dire de l'appari-



tion récente de nouveaux frais bancaires simultanément avec la baisse et le gel définis dans l'accord de concertation ?

- Un accès direct et bien en évidence aux tarifs sur les sites internet des banques ;
- Un service internet tel que décrit dans l'accord à 420 CFP par mois et qui ne nécessite pas de dispositif de sécurité (ce dernier est proposé au coût prohibitif de 750 CFP par mois par la BCI) ;
- La mise à disposition d'une carte de retrait gratuite en agence, qui doit être proposée systématiquement au client (avec rappel de cette possibilité dans les relevés de compte), pour pouvoir effectuer sans frais des retraits d'espèces au guichet de son agence de rattachement ;
- Un comportement responsable des banques face à des populations fragiles : pas de proposition abusive de services inutiles ;
- Le plafonnement du montant des commissions d'intervention, par opération et par mois, avec un montant moins élevé pour les personnes en difficulté, à l'instar de ce qui existe en Métropole depuis octobre 2013.

Le décret fixant ces plafonds n'a pas été étendu à la Nou-

velle-Calédonie. Il est urgent de le faire et de ne pas céder aux demandes des banques de voir les tarifs et modalités « adaptés » à la Nouvelle-Calédonie.

## UNE MOBILITÉ BANCAIRE

D'après les banques elles-mêmes (voir notre article « Satisfecit des banques » sur notre site), **25 % des clients ne sont pas satisfaits**. Ce pourcentage est

dénoncé la situation actuelle de la mobilité bancaire : la lourdeur du changement des domiciliations (virements, prélèvements), les risques d'erreurs lors de ce changement (chèques, en particulier) et leur coût constituent les principaux freins à la mobilité. Pourtant, les dispositifs techniques existent pour mettre en place une vraie portabilité du numéro de compte bancaire, permettant à tout le moins une redirection automatique des opérations passant sur l'ancien compte.

## 25 % DE CLIENTS INSATISFAITS

Changer de banque pour pouvoir profiter d'un service mieux adapté et à de meilleurs tarifs doit devenir facile pour permettre une concurrence bancaire intensifiée, synonyme pour les consommateurs de réelles et substantielles économies.

Les efforts consentis par les banques et négociés par les hauts-commissaires dans le cadre de l'accord de concertation doivent se poursuivre **bien au-delà du cadre du rapport Constans** et la mobilité bancaire doit être facilitée.

identique à celui de la Métropole où seuls 3% des clients changent de banque chaque année. **La Fédération UFC Que Choisir a très récemment**

## QUESTIONS-RÉPONSES

- Je n'avais sur moi qu'un billet de 10.000 francs et moins de 100 francs en pièces. Le libraire a refusé de me vendre le journal. En a-t-il le droit ?

Un vendeur ne peut pas refuser d'être payé en espèces ... mais il peut demander au client de faire l'appoint...

En effet pour rendre la monnaie le commerçant doit disposer de billets et de pièces dans son fonds de caisse. Même si il prévoit largement, il ne peut pas toujours rendre facilement la monnaie à plusieurs clients de suite.

Demandez lui, avant l'achat, si il pourra vous rendre la monnaie.

- J'ai parlé à mon voisin d'immeuble et je me rends compte que, pour un appartement plus grand que le mien, il paye moins que moi. Puis je exige une diminution de mon loyer ?

Les loyers sont libres. Divers critères interviennent sur la détermination du montant : le confort, l'existence d'une cuisine équipée, la vue etc. Les locataires en place ne subissent que des augmentations limitées par diverses réglementations du Congrès. Il est donc très fréquent que les prix soient différents dans un même immeuble.

- Soutien à nos membres

Une de nos adhérentes, qui n'arrivait pas à obtenir de l'agence gérant l'appartement qu'elle occupe les travaux nécessités par un dégât des eaux, est venue nous exposer son problème. Nous lui avons rappelé qu'en matière de litige il est bon, dès que les démarches amiables n'ont pas abouti, de refaire le point par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en mains propres contre signature et qu'elle pouvait indiquer sur l'original « copie à l'UFC ».

Elle nous a fait part de sa joyeuse surprise quand elle a appelé pour avoir des nouvelles de son dossier : ce n'était plus son nom qui était répercuté à l'interlocuteur définitif mais l'indication était « pour le dossier UFC » ! et les travaux ont été réalisés...