



**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@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

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

RAPPORT MORAL 2015

2015 ne fut pas une année paisible en Métropole, en Europe et dans le Monde.

En Nouvelle-Calédonie, crises politiques, économiques et sociales se sont succédé, conduisant à de nombreuses interrogations et réflexions. Dans une conjoncture économique maussade, l'inflation est restée globalement faible, les prix alimentaires (hors tabac et alcool) augmentant de 1,2%. Mais le pouvoir d'achat a été impacté par la mise en place d'une nouvelle taxe directe sur les revenus et les consommateurs sont inquiets des mesures annoncées.

Dans ce contexte, notre association poursuit son développement. Elle compte maintenant 1100 adhérents et, depuis 2014, nous nous sommes installés dans un local plus grand, clair et convivial. Nos bénévoles peuvent être présents pour l'accueil des personnes qui cherchent des renseignements ou pour donner des conseils à nos adhérents. Nous avons renforcé les informations données sur notre site internet, que nous complétons éventuellement en répondant aux personnes qui nous interrogent par courriel. Nous avons aussi commencé à alimenter notre page facebook.

Nos bénévoles s'investissent également dans la réalisation d'enquêtes, sur l'évolution des prix (enquêtes locales ou nationales), sur le comportement de professionnels (accueil, informations données, etc), mais aussi et de plus en plus dans l'étude de dossiers, à notre initiative ou à la demande des institutions locales : participation aux journées de l'écomobilité, assises de la santé, agenda fiscal et social partagé, sécurité routière, habitat social, rénovation énergétique... Ils représentent l'association dans de nombreux comités et commissions. Notre local permet à ceux travaillant sur un même sujet de se réunir, d'échanger, de rechercher la documentation disponible sur le site de la Fédération et d'élargir leur réflexion. Ainsi la commission interne réunie au départ sur le thème de l'insécurité routière a élargi son champ à l'ensemble de la problématique transport.

Cependant, si les institutions lancent souvent des consultations générales vers la société civile et abordent ainsi de nombreux thèmes, peu de ces chantiers ouverts ont abouti à des décisions politiques. Parfois, dans le cadre de consultations prévues par la réglementation, l'information devient minimale : documents transmis tardivement et de manière incomplète, remplacement des réunions par des consultations à domicile... Ou encore, malgré notre implication dans un domaine particulier, nous ne sommes ni consultés, ni informés en amont d'une décision intéressant pourtant les consommateurs : ainsi, la modification de l'assise de la taxe perçue sur les produits agricoles importés n'a fait l'objet d'aucune information spécifique et les propositions de taux n'ont pas été communiquées à notre association, malgré notre participation au comité du commerce extérieur et à la commission de régulation des quotas d'importation des fruits et légumes...

Notre rapport moral présente les grandes actions menées en 2015 par notre association. Il faut y ajouter les nombreuses contributions « au jour le jour » de nos bénévoles, contributions qui s'apparentent parfois à un travail de fourmi, mais font tout autant avancer notre cause. Merci à eux.

Enfin, les institutions (Nouvelle Calédonie, Provinces, certaines communes) reconnaissent l'intérêt de nos actions et continuent à nous soutenir par l'attribution d'aides financières. Nous les en remercions.

Sommaire

1	Actions	3
1.1	Immobilier.....	3
1.1.1	Baux d'habitation	3
1.1.2	Copropriété	3
1.1.3	Construction.....	3
1.2	Commerce	4
1.3	Banque	4
1.4	Environnement.....	5
1.4.1	Pesticides	5
1.4.2	Déchets	5
1.4.3	Signes de qualité.....	5
1.4.4	Qualité de l'air	6
1.4.5	Observatoire de l'environnement	6
1.5	Criminalité routière.....	6
1.6	Santé.....	7
1.7	Services publics (eau, assainissement, électricité, téléphone et internet)	8
1.7.1	Eau et assainissement	8
1.7.2	Electricité.....	8
1.7.3	Téléphone et internet	8
1.8	Services	8
1.9	Enquêtes.....	9
2	Appui aux consommateurs	9
2.1	Demandes d'informations et de conseils	9
2.2	Examen des litiges	9
2.3	Information générale des consommateurs	10
2.4	Site internet et forum	10
3	Etre consommateur	11
3.1	Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions.....	11
3.2	Comités et commissions	11
3.3	Commission Flux et cotations.....	12
4	Relations extérieures	13
5	Vie associative	13
5.1	Le fonctionnement de l'association	13
5.1.1	Les ressources humaines de l'association.....	13
5.1.2	Les ressources matérielles de l'association	14
5.1.3	Activité liée aux instances	14
5.2	Relations avec la Fédération UFC Que Choisir	15
6	Conclusion	16

1 Actions

En préalable à la présentation de nos actions, il nous paraît intéressant de souligner que certaines d'entre elles sont menées suite à des informations recueillies lors de visites et de demandes de conseil. Mais nous notons souvent qu'elles pourraient être plus efficaces si les consommateurs et usagers admettaient d'intervenir de manière plus soutenue en cas d'abus... ne serait-ce qu'en écrivant aux professionnels et aux administrations chargées du contrôle et du respect des réglementations.

Nous reconnaissons aussi que dans certains cas, nous ne pouvons aller plus loin dans l'étude des dossiers, faute de bénévoles pouvant s'y impliquer.

1.1 Immobilier

Pour les ménages calédoniens, le logement est le poste principal de dépenses. Ils sont souvent confrontés à des difficultés dans leur relation locative, dans leur rapport avec les copropriétaires ou dans la réalisation de travaux. En ce domaine, malgré des avancées, il manque encore des instruments réglementaires et un contrôle des professionnels.

1.1.1 Baux d'habitation

La loi du 20 novembre 2012 a étendu, avec diverses adaptations, la loi du 6 juillet 1989 sur l'amélioration des rapports entre les bailleurs et les locataires. Cette loi a apporté de nombreuses précisions permettant de mieux gérer les relations locatives. Les règles régissant la fin de bail sont mieux connues et appliquées. Par contre, celles régissant les charges locatives et les frais d'entretien le sont moins. Beaucoup de propriétaires ne pratiquent pas la régularisation des charges ou estiment que les locataires doivent remettre à neuf l'appartement qu'ils ont loué alors que les locataires ne sont responsables que des dégradations commises. Encore trop d'agences ne remboursent pas le dépôt de garantie, ne font le versement qu'à la fin du délai légal, ou encore demandent aux futurs locataires des documents portant atteinte à leur vie privée.

Le Congrès devrait adopter diverses mesures facilitant l'application de la loi comme la création d'une commission de conciliation, permettant par exemple de faciliter la répartition des charges d'entretien entre propriétaires et locataires.

1.1.2 Copropriété

Avant le transfert de la compétence en matière de droit civil à la Nouvelle-Calédonie, l'État a mis à jour la loi applicable sur le territoire. Cette loi a depuis été profondément modifiée en métropole. Le Congrès devrait en tenir compte pour adopter certaines règles tout en prévoyant, dans certains cas (petites copropriétés « créées » par les professionnels de l'immobilier pour que l'immeuble échappe à des dispositions d'urbanisme comme la surface du terrain), des règles simplifiées. Il faudrait également, pour les petits immeubles comportant peu d'appartement et qui datent de quelques dizaines d'années, prévoir un « centre d'aide à la gestion » permettant le suivi administratif et comptable par les copropriétaires eux-mêmes et la mise en œuvre de travaux d'entretien et de rénovation pour éviter leur dégradation.

1.1.3 Construction

En la matière, malgré des travaux menés depuis plusieurs années par les professionnels et les institutionnels et qui n'ont abouti à l'adoption d'aucune réglementation, le consommateur n'est toujours pas protégé contre les dépassements de délai, les abandons de chantier, les malfaçons... Et aucune réglementation n'a encore été adoptée pour qu'il soit tenu compte de la protection de l'environnement en matière d'énergie, d'assainissement ... même si de nombreuses réunions, auxquelles nous avons participé, ont lieu sur ce thème. Bien sûr, nous savons que des réglementations plus contraignantes augmenteront certains coûts, mais face aux difficultés financières entraînées par des réalisations faites par des personnes non compétentes, il apparaît nécessaire que les institutions adoptent de tels textes. Nous avons cependant noté l'implication des professionnels pour permettre aux usagers d'avoir des interlocuteurs responsables et compétents.

1.2 Commerce

La réglementation économique de 2004 est appliquée, mais pas toujours de manière satisfaisante. Les règles sur l'affichage des prix sont suivies, mais, pour les produits alimentaires de grande consommation et de première nécessité, la modification incessante du poids des produits emballés (le sucre en 750 grammes, le café en 400 grammes, l'huile en 375 millilitres) rend difficile les comparaisons dans le temps et entre magasins. L'affichage du prix au kilo ou au litre est souvent difficile à lire (caractères trop petits...). Les consommateurs n'ont pas encore le réflexe de se renseigner sur le site de l'Observatoire des prix avant leurs achats. Pour les autres produits, l'affichage des prix est souvent une façon d'amener les clients à entrer dans les magasins et est donc bien pratiqué.

En revanche, l'obligation de donner tous les renseignements relatifs à l'utilisation de l'appareil - et de les donner par écrit et en français - est beaucoup moins respectée. Les informations données sur les garanties sont parfois incomplètes et souvent trompeuses. La garantie légale de conformité n'est pas rappelée et les garanties commerciales excessivement restrictives.

Grâce à un consommateur, aidé par notre association, le tribunal civil de Nouméa a eu l'occasion d'en rappeler les règles. Cependant, trop peu de consommateurs, quand ils constatent que les règles ne sont pas respectées, omettent d'en informer les services compétents pour relever les infractions. La réglementation permet à la Direction des Affaires Économiques de transiger en la matière et ne lui donne pas la possibilité de communiquer la liste des commerçants sanctionnés. Or porter à la connaissance du public ces interventions serait un moyen d'inciter les commerçants à respecter les règles... et les consommateurs. Nous avons de nombreuses fois demandé que ce porté à connaissance soit rendu obligatoire.

Enfin, les commerçants ne sont pas assez nombreux à adopter des comportements citoyens en mettant en place des moyens de lutte contre le gaspillage de l'énergie (fermer les portes lorsque le magasin est climatisé...) ou en participant à la lutte contre le surpoids et l'obésité en supprimant la tentation des produits sucrés aux caisses !

1.3 Banque

Le recours aux banques est de plus en plus imposé à tous les habitants du territoire, notamment pour le versement des salaires et des aides sociales. Mais les banques et établissements financiers ne se sentent pas obligés de rendre ce « service ». Elles « vendent » leurs prestations en imposant des prix pour diverses prestations sans en justifier le coût et ont rarement des relations personnalisées avec les clients.

Grâce aux dispositions du Code Monétaire et Financier, les frais relatifs aux interdictions bancaires, aux « commissions d'intervention » sont plafonnés pour les particuliers. Il sera intéressant de voir parmi les banques locales celles qui ne s'aligneront pas sur le plafond. D'autre part, les frais imputés par la banque pour diverses opérations de prélèvements - et qui l'amenaient à se « servir » avant les créanciers, quitte à rejeter à nouveau les paiements - ne le seront maintenant qu'après information du client, ce qui permettra une meilleure gestion de sa trésorerie. Il est important que les clients se mobilisent, vérifient les opérations bancaires, demandent (par écrit remis contre récépissé) des explications et contestent en saisissant les services clientèles et les médiateurs. En effet, les banques indiquent, lorsque nous relayons les informations données par les personnes qui nous saisissent, que nous « exagérons » puisqu'elles n'ont pas de courriers sur ce sujet (d'après un sondage qu'elles avaient fait réaliser, « seuls » 25 % des clients ne sont pas satisfaits). Il a fallu que, fin 2014 et début 2015, les prélèvements frauduleux par cartes bancaires mettent en péril les finances de divers ménages (voire leur équilibre familial, les conseillers « suggérant » de vérifier le comportement des proches) afin que nous puissions avoir suffisamment de cas précis pour que les banques modifient leur comportement.

Enfin, l'accès aux prêts est limité et les emprunteurs éventuels dirigés vers des systèmes de financement plus coûteux. Pour les prêts immobiliers, il n'est plus proposé de fournir l'intégralité des sommes relatives à l'opération : un apport personnel est demandé, ce qui impose aux particuliers de faire précéder l'emprunt d'un effort préalable de constitution d'épargne permettant de jauger la capacité de faire face ensuite aux

remboursements. Peu d'aide est apportée au profit d'emprunteurs ayant auparavant souscrit des montants trop importants à des taux élevés.

Au fil de nos discussions, nous nous sommes aperçus qu'il n'y avait pas d'organisme de tutelle de ce service bancaire, devenu indispensable, et que seule la pression des citoyens pouvait influencer leur comportement, par crainte d'interventions directes du Parlement, en dehors de leur circuit habituel de lobbying.

1.4 Environnement

1.4.1 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 avaient été annulés par le tribunal administratif. Mais nous avons subi un revers auprès de la Cour Administrative d'Appel de Paris concernant la réglementation : la Cour a considéré que les consultations du conseil économique et social et du comité consultatif de l'environnement valaient participation du public au titre de la charte constitutionnelle de l'environnement. Contestant cette décision, EPLP a porté la décision devant le Conseil d'Etat, et nous l'accompagnons dans cette démarche, dont les enjeux dépassent très largement celui des pesticides. Mi-2015, le gouvernement a indiqué vouloir travailler sur un nouveau texte, tenant enfin compte de notre demande d'appuyer les décisions locales sur ce qui est fait en Union Européenne. Une première réunion a eu lieu à la fin de l'année.

Concernant la réglementation sur les limites maximales de résidus, nous insistons toujours 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) et sur les biocides...

1.4.2 Déchets

Le traitement des déchets continue sa progression dans les trois provinces. La filière DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) s'installe en province sud. Notre association 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,...).

1.4.3 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 (notre implication au système participatif de gestion de l'agriculture biologique a été suspendue faute de bénévoles). Nous regrettons toujours le manque de visibilité des signes et l'absence de formalisation réglementaire pour leur encadrement.

1.4.4 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 notre association ont participé aux conseils d'administration, aux assemblées générales et commissions techniques (une douzaine de réunions au total), et assuré une gestion plus rapprochée depuis le départ du directeur de Scal'air.

Le bilan de fonctionnement des 4 stations fixes de Nouméa est très bon, de l'ordre de 99%. Celui du sud composé des 5 stations de VALE a rencontré des problèmes d'alimentation électrique sur 3 stations, ce qui engendre un bilan sur le fonctionnement inférieur au taux de représentativité significatif de 75%. La station pour le suivi des pollens installée dans l'enceinte des services de la météo, à la demande de la DASS, complète depuis août 2015 le réseau Scal'air sur Nouméa. A la demande de la DASS, des mesures sur les composés organiques volatils (COV) sont régulièrement réalisées dans la zone industrielle de Ducos.

Les mesures des 9 stations fixes complétées par la station mobile sont mises en temps réel sur le site de Scal'air (www.scalair.nc). Un dispositif d'alerte informe les personnes sensibles et les médias d'éventuels dépassements. En 2015, pour Nouméa, 6 dépassements au dioxyde de soufre (contre 9 en 2014) ont été enregistrés. Même si l'utilisation de fioul à très basse teneur en soufre n'empêche pas le franchissement du seuil de 300 microgrammes par m³, on constate une nette diminution des dépassements, sans doute en partie liés à l'abandon du fioul à haute teneur en soufre par la centrale électrique de Doniambo. Pour le Sud, on observe 6 dépassements pour les particules fines sur la base vie et la forêt nord, et on note une nette diminution des dépassements autour de l'usine (qui ne sont pas communiqués sur le site de Scal'air) par rapport à 2014.

Scal'air est un outil technique qui assure la pérennité des mesures mises en œuvre depuis 2007, elle assure en fonction des demandes et des moyens mis à sa disposition la mise en œuvre de nouvelles mesures, pollens, PM 2.5, préleveurs de retombées atmosphériques qui ont conduit à des protocoles analytiques. L'étape de la mise en place d'un outil de modélisation progresse et devrait devenir opérationnel en 2016. La réglementation sur la qualité de l'air en Nouvelle Calédonie est, elle, toujours en attente. En son absence, Scal'air prend pour référence les critères de la métropole. Des relations étroites sont entretenues avec les associations françaises de mesures de qualité de l'air (ASCA) assurant régulièrement diverses formations du personnel.

L'enquête plus exhaustive sur les conséquences de la pollution atmosphérique sur la santé des néocalédoniens, et prévue en 2015, est toujours en cours d'analyse...

1.4.5 Observatoire de l'environnement

Notre association siège depuis 2015 dans le collège Utilisateurs du conseil d'administration de l'OEIL (observatoire de l'environnement en Nouvelle-Calédonie). L'OEIL est chargé des suivis environnementaux dans le Grand Sud (principalement centrés autour de la mine et l'usine métallurgique de Vale). Institutions, industriels, populations locales et diverses associations représentant la société civile (protection de l'environnement...) composent le conseil d'administration qui s'appuie sur un conseil scientifique et un comité éditorial. Une revue et un site internet (www.oeil.nc) assurent la communication de l'ensemble des travaux réalisés par l'Observatoire et les rendent accessibles au grand public.

1.5 Criminalité routière

L'action de notre commission en 2015 s'est inscrite dans notre mission générale de suivi de l'application du Plan Quinquennal de Sécurité Routière (PQSR) voté par le Congrès en décembre 2013, et auquel nous avons sérieusement contribué.

Après les annonces très encourageantes du gouvernement début 2015, puis la désignation de la coordinatrice des actions de sécurité routière, nous avons constaté mi 2015 que certains projets, que nous trouvions particulièrement pertinents, n'avaient connu aucune suite.

Pour donner du poids à nos analyses et propositions face au gouvernement, notre commission a décidé de procéder à un sondage dans la population par questionnaire. Pour des raisons pratiques, ce sondage a été réalisé sur internet, la population de brousse étant cependant peu représentée.

Grâce à un bénévole ancien formateur de la police nationale, nous avons proposé au gouvernement que soient appliquées en Nouvelle-Calédonie les mesures de répression de l'alcoolémie au volant chez les jeunes et l'extension des pouvoirs de contrôle des policiers municipaux (voir notre article dans notre bulletin d'octobre 2015).

En décembre dernier, le gouvernement a à nouveau réuni les principales associations partenaires du PQSR ainsi que les forces de l'ordre pour faire un point des actions menées, mais aussi annoncer les intentions du gouvernement pour 2016, parmi lesquelles figurent nombre de nos propositions. Nous serons évidemment présents et très vigilants à leur mise en œuvre effective en 2016 (déjà mi-parcours du plan !).

Signalons enfin l'initiative gouvernementale du « SECURIBUS », à laquelle notre association a été associée : le lancement en 2016 d'une caravane publicitaire spécifiquement dédiée à la tenue de stands dans les foires et manifestations, notamment à destination des publics jeunes particulièrement touchés par la mortalité routière.

1.6 Santé

Notre action dans le domaine de la santé s'est renforcée cette année grâce à l'investissement de nombreux bénévoles, notamment par la participation :

- aux Assises de la santé, qui se sont déroulées de juin à septembre 2015, et dont les objectifs fixés par le gouvernement étaient de définir un plan d'actions pour concilier protection de la santé des calédoniens et maîtrise des dépenses. Notre association a participé (24 réunions !) aux réflexions, au même titre que les acteurs de la santé (DASS, ASSNC, établissements de santé, CAFAT, mutuelles, provinces, professionnels libéraux de santé...) et que d'autres partenaires de la société civile et économique.
- à la journée sur le thème « Obésité et chirurgie bariatrique » organisée par le GREMS (groupe de recherche et d'études médico-sportif) et la clinique Nou Magnin. Nous en retiendrons que la moitié des Calédoniens est en surcharge pondérale avec 25 % d'obésité. La chirurgie bariatrique n'est pas un remède miracle et est réservée à l'obésité morbide. La gastrectomie « sleeve » pratiquée sur le territoire n'est dénuée ni de risques, ni de rechutes. Sa réussite dans la durée dépendra de la motivation et de l'implication du patient, ainsi que du suivi médical en amont et aval de l'intervention, parfois à vie.
- au congrès de pneumologie et allergologie. On retient que la qualité de l'air a un impact sur les pneumopathies, mais que le tabac reste de très loin le principal responsable. 10 % des cancers du poumon concernent des non fumeurs (leur identification est différente des cancers des fumeurs et par conséquent leur cancer est considéré comme une maladie différente). L'implication de la consommation de cannabis + tabac dès le plus jeune âge est de plus en plus mise en évidence dans le cancer du poumon des adultes jeunes.
- à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) de la clinique Nou Magnin. Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des malades et leurs proches. La CRUQPC est constituée de volontaires : un représentant légal de la clinique, des médiateurs médicaux et non médicaux ainsi que 4 représentants des usagers dont notre association. Des réflexions collégiales ont permis d'élaborer des procédures favorisant le dialogue, la sécurité, le confort des patients et de leurs proches.

L'UFC encourage toutes les initiatives qui participent à une meilleure hygiène de vie : lutte contre le tabagisme, campagnes de communication et de sensibilisation sur l'alimentation. Nous continuons de

demander un étiquetage nutritionnel des produits alimentaires, une offre alimentaire de produits alternatifs à des prix abordables avec une politique fiscale incitative.

1.7 Services publics (eau, assainissement, électricité, téléphone et internet)

Si certains gestionnaires ont mis en place un service clientèle pour examiner des dossiers particuliers, la plupart profite de leur situation de monopole ou duopole pour imposer de recourir, pour certaines opérations, à des prestataires à des tarifs dont l'appréciation économique n'est pas réexaminée et justifiée ou pour imposer des paiements malgré les contestations, sous menace de cesser la fourniture.

Notre association demande que soient développées les cartes de prépaiements, que soient mises en place des mesures sociales (« droit à l'eau »), que les réseaux soient sécurisés et les gestionnaires pénalisés lorsqu'ils n'agissent pas dans l'intérêt des usagers (absence de relevés réguliers, estimation trop forte, absence de surveillance du réseau d'eau pour détecter les fuites...).

Nous notons la lenteur du tempo adopté pour certaines mesures : les dispositions prises par le Congrès en 2012 pour le remboursement des avances versées auparavant pour l'électricité ne sont toujours pas effectives en 2015 pour les usagers concernés !

1.7.1 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 ».

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. Nous demandons également qu'il n'y ait plus de coupures d'eau par le fournisseur, mais éventuellement une réduction du débit.

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. Notre procédure auprès de La Cour Administrative d'Appel de Paris concernant l'assujettissement de la redevance assainissement pour les administrés du Mont - Dore qui ne bénéficient pas de la collecte de leurs eaux usées a abouti à la réaffirmation par la Cour du principe de service rendu pour le paiement d'une redevance.

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

1.7.2 Electricité

Les modalités de remboursement de l'avance sur consommation, pour les abonnés ayant souscrit avant le 1^{er} janvier 2013, ont enfin été définies par arrêté du gouvernement. Elles ne nous satisfont pas. Nous avons par ailleurs commencé un travail de fond sur la tarification de l'électricité pour mieux pouvoir étayer nos demandes de modification de la grille tarifaire.

1.7.3 Téléphone et internet

Nous avons lancé une étude des coûts comparés des offres de l'OPT en matière de téléphonie et d'internet. Nous avons rencontré l'opérateur sur le sujet. Nous sommes inquiets des futurs projets d'équipements et de la répercussion de leurs coûts sur la facture du consommateur, alors que l'accès au téléphone et à internet devient de plus en plus indispensable.

1.8 Services

Protégés par l'isolement de la Nouvelle-Calédonie, pendant longtemps, beaucoup d'entre eux n'ont guère été soumis à la concurrence et n'ont pas été enclins à la modération des coûts.

Pour se protéger d'un risque de concurrence, certains ont prévu de lier les clients par des contrats renouvelables par tacite reconduction, sauf dénonciation plusieurs mois avant le renouvellement et pour limiter encore cette faculté, certains prestataires refusent l'indication de mise à fin du contrat en prétendant qu'il faut donner un motif !

Il serait bon que, comme en Métropole, obligation soit faite dans ce type de contrat de rappeler en temps utile cette faculté de dénonciation sous peine de forclusion de la reconduction.

1.9 Enquêtes

En 2015, 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 agences de voyages en janvier 2015
- Enquête fédérale sur les prix en mars 2015
- Enquête de prix « panier calédonien » en avril 2015
- Enquête de prix « panier calédonien » en octobre 2015
- Enquête fédérale sur les agences immobilières en novembre 2015.

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

2 Appui aux consommateurs

Cette mission traditionnelle des associations locales est sans doute la plus connue du public.

De nombreuses personnes viennent à notre rencontre pour nous exposer leurs problèmes en tant que consommateurs et demander de l'aide dans leurs rapports avec les professionnels. 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 un soutien et une adhésion à nos objectifs, et nous essayons de répondre au mieux aux attentes.

2.1 Demandes d'informations et de conseils

L'association reçoit de très nombreuses demandes d'informations par téléphone, par courriel et parfois par lettre. Les interlocuteurs cherchent parfois un renseignement précis, mais plus souvent une oreille attentive. La secrétaire de l'association, les bénévoles s'occupant de l'accueil, à Nouméa, ou dans nos permanences (actuellement au Mont-Dore), essaient d'apporter des réponses au téléphone, par courriel et lors des visites. Lorsque c'est possible, des indications sont données. Quand une question apparaît fréquemment, l'information générale sur le contexte fait l'objet d'un article sur notre site internet.

COURRIELS	429
COURRIERS	5
VISITES SUR PLACE AVEC RV	220
VISITES SUR PLACE SANS RV	319
TELEPHONE	494
TOTAL	1467

Tableau 1 : répartition des modes de demande d'information ou de conseil

Ces informations et conseils portent pour l'essentiel sur les domaines suivants (annexe 1):

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Services marchands
- Banques et organismes de crédit
- Auto-Moto-Bateau
- Assurances.

2.2 Examen des litiges

Certains consommateurs 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.

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, mais l'association manque encore de bénévoles s'impliquant dans cette tâche pour assurer des permanences et essaie de développer des interventions par courriel.

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. Ainsi, la plupart des cas ne peuvent être résolus que dans le cadre de procédures devant le tribunal civil et il est difficile pour des particuliers de se lancer dans des procès pour des sommes relativement faibles : il faut être très motivé... Certains comportements risquent donc de perdurer tant que les consommateurs ne disposeront pas de moyens d'actions spécifiques, notamment les actions de groupe.

Les problèmes soulevés par nos adhérents sont évoqués et énumérés en annexe 2.

Ils portent pour l'essentiel sur les domaines suivants :

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Auto-Moto-Bateau
- Services marchands
- Assurances.
- Banques et organismes de crédit.

Précisons que 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 Congrès a adopté de nombreux textes dans le domaine de la consommation. Il y a encore beaucoup à faire...

2.3 Information générale des consommateurs

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

- Sur notre site internet, 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°24, 25 et 26) a été diffusé gratuitement à 5000 exemplaires. 3000 d'entre eux ont été remis à toutes les mairies de Nouvelle-Calédonie. Chaque bulletin est envoyé par courriel à tous nos adhérents en rappelant qu'ils peuvent le diffuser librement.
- De mars à septembre, une journée par mois, nous avons été présents au marché de Nouméa (44 adhésions).
- Nous avons ouvert nos portes au public les 29 et 30 mai 2015 (9 adhésions).
- Nous avons mené une opération de communication à Nouméa le 15 mars 2015 (49 adhésions).
- Nous avons été présents au Jeudi du Centre-Ville le 26 novembre 2015 dans le cadre de la Semaine Européenne de réduction des déchets.
- Les médias locaux relaient nos communiqués de presse et nous sollicitent pour avoir nos points de vue sur divers sujets.

2.4 Site internet et forum

Notre site vise un large public avec des articles et informations sur des thèmes très variés. Il permet de présenter les résultats des enquêtes effectuées localement, d'apporter des informations spécifiques à la

règlementation locale et de diffuser nos communiqués de presse. Le site est alimenté par des articles élaborés par des membres de l'association. Certains sujets proviennent du site de la fédération, d'autres de sites internet néo-calédoniens ou métropolitains relatifs à la consommation. Dernièrement, une nouvelle présentation a été élaborée, pour une meilleure lisibilité.

En moyenne, 12 articles nouveaux sont diffusés par mois. Une participation plus active des adhérents pour la rédaction d'articles serait la bienvenue. Cette année, 25325 visites (environ 19200 l'an dernier) ont été effectuées sur le site avec 137 620 pages visitées (soit 1,54 page par visiteur contre 2,61 pages l'an dernier). 85.2% sont des visiteurs nouveaux et 14.8% des visiteurs connus. Les sujets les plus visités sont les dates limites de consommation, l'immobilier (bail), l'achat de voiture d'occasion.

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 (296 utilisateurs pour une moyenne inférieure à un message par utilisateur).

Nous avons récemment ouvert une page Facebook, destinée à relayer plus simplement l'édition de nouveaux articles mis en ligne sur notre site.

3 Etre consommateur

3.1 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 divers comités et commissions. 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 » (par exemple lorsque les documents préparatoires sont communiqués au dernier moment... lorsqu'ils existent !). Pour nous, notre présence implique une réelle participation aux réflexions menées et veut conduire à la prise en compte de la réalité vécue par nos adhérents et des souhaits des consommateurs.

3.2 Comités et commissions

Nous avons été présents dans divers comités et commissions :

- Agence Sanitaire et Sociale de la Nouvelle-Calédonie : 1 réunion
- Association Calédonienne de Surveillance de la Qualité de l'Air (Scal'air) : 12 réunions
- Biocalédonia : 2 réunions
- Comité Consultatif de l'Environnement : 5 réunions
- Comité consultatif de protection des végétaux / sur les substances et les produits phytosanitaires à usage agricole : 3 réunions
- Comité de certification Agriculture responsable : 2 réunions
- Comité de suivi de l'Agenda partagé : 30 réunions
- Comité du commerce extérieur : 3 réunions + 1 consultation à domicile
- Comité environnemental du Mont-Dore : 5 réunions
- Commission de l'organisme de gestion des signes de la qualité en Nouvelle-Calédonie : 3 réunions
- Commission de surendettement : 12 réunions
- Commission des services publics locaux de Dumbéa : 2 réunions
- Commission des services publics locaux de Nouméa : 3 réunions
- Commission des services publics locaux du Mont Dore : 1 réunion
- Commission Flux et Cotations : 10 réunions
- Commission urbanisme commercial : 2 réunions (Provinces sud et nord)
- Commissions de l'aide juridictionnelle et de l'aide judiciaire : 12 réunions

- Commissions déchets, comités de suivi des schémas déchets Provinces sud et nord et du programme local de prévention des déchets de Nouméa : 11 réunions
- Conseil Permanent de la Sécurité Routière : 1 réunion
- Observatoire de l'environnement : 6 réunions
- Observatoire des prix : 1 réunion

3.3 Commission Flux et cotations

Dans le cadre des pouvoirs qu'il détient en matière de commerce extérieur (relations commerciales de la Nouvelle-Calédonie avec la Métropole et l'ensemble des autres pays), le gouvernement arrête chaque année un programme annuel d'importation (P.A.I.).

Pour les marchandises dont l'importation n'est pas prohibée par des règles de sécurité et de salubrité, le gouvernement peut édicter des restrictions pour protéger l'économie locale. Il peut indiquer qu'elles sont interdites quelle que soit leur origine (mesure dite « STOP ») ou quand elles ne proviennent pas d'un pays de l'Union Européenne (mesure dite « SHUE »), ou fixer une limite aux quantités qui pourront être importées (mesure de quota).

En ce qui concerne les fruits et légumes qui sont aussi produits localement, les contingents d'importation de ces denrées périssables et leur répartition entre grossistes sont déterminés dans le cadre d'accords interprofessionnels. Ceux-ci résultent d'un travail regroupant les acteurs de la filière sous l'égide de la chambre d'agriculture et de la chambre de commerce et d'industrie, accords pouvant être étendus à tous les importateurs par arrêté du gouvernement. L'importation est ouverte quand il n'y a pas de production locale, sur avis de l'établissement de régulation des prix agricoles (ERPA) qui, en l'absence d'accords, propose à la direction des douanes d'ouvrir l'importation et de fixer les contingents.

Dans le cadre de cette procédure, l'ERPA a créé une commission Flux et Cotations regroupant des représentants des producteurs et des grossistes et deux représentants des consommateurs. Cette commission se réunit une fois par mois et, depuis plus de 15 ans, c'est la même bénévole de notre association qui assure cette fonction, suppléée quand elle ne peut y assister. Elle note que le point de vue « consommateur » qu'elle expose est mieux pris en compte. Certes, pour permettre un développement de l'agriculture et assurer une meilleure autosuffisance alimentaire, les productions locales doivent être protégées d'une importation des mêmes produits (dont le prix est parfois d'ailleurs artificiellement baissé par des soutiens financiers à l'exportation des pays producteurs). Mais il faut que les consommateurs voient leur besoins satisfaits en quantité et en qualité. Les limitations d'importation ne doivent ni conduire à une pénurie de produits, ni permettre à certains de spéculer sur les prix...

Dans le cadre des accords de compétitivité, à l'instigation du gouvernement, les acteurs se sont structurés fin 2015 en une association « Interprofession Fruits et Légumes » (IFEL), comprenant des représentants des producteurs, des distributeurs et des consommateurs professionnels. Notre association est invitée à assister aux discussions. L'interprofession a pour but de mieux structurer la production en prenant en compte les besoins des consommateurs individuels, tels que ressentis par les distributeurs, mais également ceux des professionnels (restaurants, cantines, etc), d'inciter à recourir aux produits locaux si les quantités nécessaires sont disponibles, et de réguler l'importation.

4 Relations extérieures

- En annexe 4, les interventions dans les médias.
- En annexe 5, les communiqués de presse.
- En annexe 6, la copie des articles de journaux.

5 Vie associative

5.1 Le fonctionnement de l'association

5.1.1 Les ressources humaines de l'association

Les adhérents

Nos 1100 adhérents sont présents dans 24 communes.

- Grand Nouméa : 1004 (945 en 2014)
 - Province Sud hors Grand Nouméa : 36 (39 en 2014)
 - Province Nord : 55 (42 en 2014)
 - Province des Iles : 2 (12 en 2014)
 - Métropole : 3 (1 en 2014)
- Répartition hommes/femmes : 507 hommes (472 en 2014) et 593 femmes (567 en 2014)
- Origine des adhésions :

Origine	Nombre
RE-ADHESION APRES RELANCE	376
SPONTANE	209
NON PRECISE	188
OPERATION COMMUNICATION	108
RE-ADHESION SANS RELANCE	88
SITE WEB Association Locale	77
OUVERTURE D'UN DOSSIER	35
BULLETIN AL	9
PARRAINAGE	8
MENSUEL Que Choisir	1
SITE WEB Que Choisir	1

Les bénévoles

Le fonctionnement de notre association n'est possible que par le travail de ses 65 bénévoles qui y ont consacré près de 7200 heures en 2015, soit l'équivalent d'un peu plus de 3,5 emplois à temps plein.

Certains bénévoles sont très spécialisés dans leur compétence ou dans leur choix, d'autres sont polyvalents. Leur engagement varie de quelques heures par mois à plusieurs jours par semaine.

Tous sont indispensables : pas de bénévoles, pas d'UFC en Nouvelle-Calédonie...

Gérer cette diversité pour assurer les engagements de l'UFC dans tous ses domaines d'action et de représentation est le rôle de la commission de gestion des bénévoles. Un aperçu de ses tâches :

- Accueil des nouveaux bénévoles
- Suivi des actions des bénévoles
- Réunion des bénévoles
- Information des bénévoles

- Recrutement de nouveaux bénévoles
- Mobilisation des bénévoles pour des besoins ponctuels
- Moments de rencontre amicaux au local
- Réunion UFC-adhérents-public : organisation
- Documents de la bibliothèque à actualiser

Trois réunions des bénévoles ont eu lieu cette année : les 23 avril, 14 septembre et 21 décembre 2015. 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.

Nous avons obtenu de la Fédération la possibilité, pour nos bénévoles présents occasionnellement en métropole, de participer à des stages de formation organisés dans les régions. Nous communiquons l'agenda aux bénévoles afin qu'ils puissent s'organiser en conséquence, selon leur disponibilité et leur intérêt.

Nous avons également évoqué avec la Fédération la possibilité de former un de nos bénévoles (en métropole) pour que celui-ci forme ensuite nos bénévoles en Nouvelle-Calédonie.

Notre association a toujours besoin de nouveaux bénévoles, pour remplacer les départs, développer de nouvelles actions. N'hésitez pas à nous rejoindre, vous trouverez un domaine qui saura vous convenir. Si un sujet de consommation vous intéresse particulièrement, investissez-vous, notre association n'a pas d'autres limites, pour ses actions et ses combats, que l'investissement de ses bénévoles.

Les salariées

Notre secrétaire, Elisabeth Scheuer, nous accompagne depuis novembre 2009. Elle est le plus souvent la première personne que rencontrent nos adhérents. En plus de la gestion courante de l'association, elle reçoit le public aux heures d'ouverture et renseigne par téléphone. Sa disponibilité, son intérêt pour le travail, en font une collaboratrice précieuse et efficace.

Depuis un peu plus de deux ans, nous utilisons les services d'une femme de ménage à temps partiel (4 à 5 heures par mois).

En raison de la particularité de notre structure, il nous est difficile d'accueillir des stagiaires qui devraient être encadrés.

5.1.2 Les ressources matérielles de l'association

Notre local se situe 8 rue Lacave-Laplagne. Il est ouvert au public le mardi de 12h à 16h, le mercredi de 8h à 12h et de 12h30 à 16h, le jeudi de 15h à 19h, le vendredi de 8h à 12h. Il comporte une grande salle dans laquelle le public est reçu, et deux bureaux réservés aux dirigeants et aux juristes (pour un accueil confidentiel sur les litiges). Ajoutons qu'un de nos juristes reçoit nos adhérents, pour le traitement de leur litige, dans un local mis à disposition par la mairie du Mont-Dore, une fois par mois et sur rendez-vous.

Notre équipement comprend 3 ordinateurs fixes, un ordinateur portable, un vidéoprojecteur, un photocopieur / scanner noir et blanc, une imprimante laser couleur.

5.1.3 Activité liée aux instances

A la suite de l'assemblée générale du 26 février 2015, le Conseil d'administration a été composé de 9 administrateurs Luce Lorenzin, présidente, Michel Davarend, vice-président et trésorier, Françoise Kerjouan, vice présidente, Jacques Pusset, trésorier adjoint, Liliane Maillard, secrétaire, Gilles Vernier, secrétaire adjoint, Bernadette Hoarau, François Levacher, Bernard Villechalane (un poste vacant n'ayant pas suscité de candidature). Bernadette Hoarau a quitté la Nouvelle-Calédonie le 25 mars.

Outre la réunion de désignation, le conseil s'est réuni régulièrement chaque mois le 5 janvier, le 2 février, le 9 mars, le 7 avril, le 1^{er} juin, le 6 juillet, le 3 août, le 7 septembre, le 5 octobre, le 7 novembre et le 7 décembre. La présidente peut inviter des bénévoles actifs à y assister. Les comptes-rendus des réunions sont à la disposition des adhérents au local.

Le conseil d'administration fait ainsi chaque mois le point sur les adhésions et la trésorerie, les réunions des commissions institutionnelles, les participations à des conférences, débats et séminaires de réflexion, les activités médias, les rencontres avec des personnes extérieures à l'association. Les responsables des commissions internes de l'association indiquent les actions entreprises, les articles à proposer pour le bulletin.

Le conseil arrête les positions officielles de l'association sur des questions dont elle est saisie. Une partie de ces décisions est reflétée par nos « communiqués de presse » envoyés aux médias, mais surtout à tous nos adhérents.

Le conseil désigne également nos représentants aux réunions de la Fédération.

Le bureau se réunit de manière informelle sur des problèmes de gestion quotidienne.

En raison du renouvellement triennal du conseil, deux de nos administrateurs, Gilles Vernier et Bernard Villechallanne, sont « sortants ».

La présidente Luce Lorenzin est, depuis le dernier trimestre 2015, présente au local le jeudi matin, afin de recevoir, sans rendez-vous, les bénévoles qui souhaiteraient échanger avec elle.

5.2 Relations avec la Fédération UFC Que Choisir

La Fédération UFC Que Choisir réunit actuellement près de 150 associations locales (AL) qui regroupent plus de 141780 adhérents. Sa mission 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. Elle 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.

Notre association adhère à la Fédération UFC Que Choisir depuis 1994. A ce titre, nous bénéficions de l'appui des ressources humaines et des moyens mis en œuvre par la Fédération. Celle-ci met à la disposition de ses associations locales divers documents : de la documentation juridique, les revues qu'elle édite et un site extranet comportant de nombreuses études. Elle propose des formations aux bénévoles et aux dirigeants. Elle mobilise les bénévoles des associations locales pour participer à diverses enquêtes sur le terrain, leur demande de relayer des informations et des campagnes d'opinion. Elle s'informe sur les litiges examinés par les AL afin de pouvoir donner des orientations pour leur traitement, lancer éventuellement des actions de groupe ou susciter des modifications règlementaires.

La Fédération réunit, pour son assemblée générale, des délégués des associations locales (leur nombre dépendant du nombre d'adhérents).

En juin 2015, Michel Davarend et Luce Lorenzin ont assisté à l'assemblée générale de la Fédération. Luce Lorenzin a également participé (en mai) à un atelier de formation des dirigeants.

Outre les obligations formelles liées au fonctionnement de la fédération, c'est l'occasion de rencontrer le personnel de la fédération, avec lequel nous sommes en contact par courriel le reste de l'année, et de les mobiliser sur les spécificités de la Nouvelle-Calédonie. Ceci nous permet par exemple d'obtenir des analyses ciblées sur la Nouvelle-Calédonie à partir des enquêtes effectuées à l'échelle nationale. Lors de ces réunions, des informations sont échangées avec la Fédération et avec les autres associations locales, non seulement sur des orientations générales du mouvement, mais également sur les pratiques et préoccupations des autres dirigeants. Ce partage d'expérience est toujours enrichissant pour notre propre fonctionnement. Il est donc important de développer notre participation à ces rencontres.

6 Conclusion

L'an dernier, nous avons noté la méconnaissance de nos actions par divers interlocuteurs.

Ce sentiment, toujours sensible, nous a conduits à rédiger un bulletin consacré à ce sujet « L'UFC, ça sert à quoi ? »)

Vous pourrez ainsi indiquer à vos proches les motifs vous ayant conduit à adhérer à l'association et, peut-être, vous impliquer davantage dans des thèmes vous intéressant.

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 : Communiqués de presse
- Annexe 6 : Articles de presse

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 2015

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	313	38
2	ASSURANCES	53	6
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	109	13
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	81	10
5	ALIMENTATION	6	1
6	SERVICES MARCHANDS	177	21
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	23	3
8	ADMINISTRATION	24	3
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	8	1
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	14	1
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	24	3
	TOTAL	832	100

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 2015

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	262	41
2	ASSURANCES	78	12
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	66	10
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	92	14
5	ALIMENTATION	0	0
6	SERVICES MARCHANDS	79	12
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	16	3
8	ADMINISTRATION	16	3
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	7	1
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	10	2
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	10	2
	TOTAL	636	100

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 / sur les substances et les produits phytosanitaires à usage agricole
Comité Consultatif des Prix
Comité de certification Agriculture responsable
Comité de certification Pêche responsable
Comité de la filière bovine
Comité de suivi de l'Agenda partagé
Comité de suivi du plan local de prévention des déchets de Nouméa
Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Nord
Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Sud
Comité du commerce extérieur
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 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 l'environnement
Observatoire de la législation civile et commerciale
Observatoire des prix

ANNEXE 4

Interventions dans les médias

Michel DAVAREND(MD) Luce LORENZIN(LL) Françoise KERJOUAN (FK) Michel LARDY (ML)			JOURNAUX	EMISSIONS TV/RADIO	
DATES	INTERVIEWS	SUJETS	ARTICLES	PASSAGES	
			JOURNAUX	RADIO	TV
06/01/15		Pesticides : peut mieux faire (FK)	LNC		
29/01/15	YANN MAINGUET	Tarifs bancaires, peut mieux faire (LL)	LNC		
30/01/15		Consultation obligatoire (FK)	LNC		
06/02/15		Interrogations sur les prescriptions (MD)	LNC		
10/02/15	CHARLY RENE	Cartes bancaires dans le rouge (LL)	LNC		
11/02/15	G. JORRO	Perspectives 2015 de l'association, points forts du bulletin 24, questions diverses (MD)		OCEANE	
11/02/15	M. BERTIN	Fraudes bancaires (LL)		NRJ	
14/02/15		L'UFC QUE CHOISIR rebat les cartes : fraude bancaire (MD)	LNC		
17/02/15	JF BODIN	Déchets Province Sud (FK)		RRB	
17/02/15	RADIO COCOTIER	126% plus cher qu'en Métropole			
18/02/15		L'écart des prix se creuse : différences avec la métropole (MD)	LNC		
18/02/15	CALEDOSPHERE	Enquête de prix : la Calédonie deux fois plus chère qu'en Métropole			
19/02/15	C. TRUPIT	Communiqué de presse sur l'enquête de prix (MD)		NC1	
23/02/15		La guerre des pesticides continue (EPLP/UFC)	LNC		
06/03/15	A SOUCHE	Débat pesticides (FK)		NC1	
13/03/15	Tara SCHUBERT Beryl ZIEGLER	Calédonie-Métropole : pourquoi un tel "grand écart" de prix ? (LL)	ACTU.NC		
20/03/15	M. COURTASSOL	Vol de voiture et assurance (LL)	LNC		
21/03/15		Journée Mondiale des Consommateurs (LL)	LNC		
30/03/15	Charlie RENE	Associations sur le fil (MD/LL)	LNC		
07/04/15		Qualité de l'air (ML)			NC 1
11/04/15	Martin CHOURAQUI	De trop belles marges (LL)	LNC		
11/04/15	Isabelle PELTIER	CP Tomates (FK)		NC 1	
11/04/15		CP Tomates (FK)			NC 1
17/04/15		Des prix "flottants" (FK)	DEMAIN		
mai 2015		Manœuvres dilatoires de la banque	JE CHOISIR N°536		
23/05/15	Julia TRINSON	Résidus phytosanitaires : des résultats, mais quels effets ? (FK)	LNC		
26/05/15		Portes-Ouvertes UFC	LNC		
29/05/15	Camile LEVINE	Le nouveau parcours du combattant : petits et gros conflits entre propriétaires et locataires (YB)	ACTU.NC		
30/05/15		Portes-Ouvertes UFC : quarante ans à défendre les Calédoniens (MD)	LNC		

Michel DAVAREND(MD) Luce LORENZIN(LL) Françoise KERJOUAN (FK) Michel LARDY (ML)			JOURNAUX	EMISSIONS TV/RADIO	
DATES	INTERVIEWS	SUJETS	ARTICLES	PASSAGES	
			JOURNAUX	RADIO	TV
01/06/15	Julia TRINSON	La guerre des prix fait rage (FK)	LNC		
02/06/15		Banques : un accord à valider (MD)	LNC		
03/06/15		Bulletin et association (FK)		OCEANE	
03/06/15		Portes-ouvertes (MD)		DJIDO	
06/06/15		L'UFC QUE CHOISIR s'inquiète : conflit banque (MD)	LNC		
16/06/15	Karine ARROYO	Frais bancaires (FK)		NC1	
22/06/15	RADIO COCOTIER	Enquête sur le prix du panier caledonien			
23/06/15		Les prix en hausse de 3% (FK)	LNC		
25/06/15	Angélique SOUCHE	Emission "sans detour" (FK)			NC 1
27/06/15		Haro sur les pesticides	TELENC		
22/09/15		Enquête sur les agences de voyage			NC 1
30/09/2015	Angélique SOUCHE	Pesticides (FK)			NC 1
octobre 2015		Agences de voyages : l'UFC en client mystère	Les Nouvelles de l'Economie		
01/10/2015	Anne-Claire LEVEQUE	Pesticides		NC1	
10/10/2015		Les agences de voyage passent le test	TELENC		
30/10/2015		Enquête prix métropole - Sous-location Airbnb	ACTU.NC		
12/11/2015	Alexandre ROSADA	L'invité du jour : résultats enquête comparaison prix métropole/NC (LL)			NC1
16/12/2015	Esther CUNEO	Le véritable poids du sucre dans les jus de fruits et soda (FK)	LNC		
20/12/2015		Guide des vacances (LL)		NC1	
21/12/2015		Guide des vacances (LL)			NC1
22/12/2015	Charly RENE	Tarifs bancaires : l'UFC-QUE CHOISIR demande plus (LL)	LNC		
22/12/2015	Charly RENE	Guide des vacances (LL)	LNC		

Annexe 5

Communiqués de presse

Disponible sur notre site internet <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc/rapport-moral-pour-lag-2016>

<http://www.ufcnouvellecaledonie.nc/wp-content/uploads/2016/03/Annexe-5-Communique-de-presse-2015.pdf>

Annexe 6

Articles de presse

Disponible sur notre site internet <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc/rapport-moral-pour-lag-2016>

<http://www.ufcnouvellecaledonie.nc/wp-content/uploads/2016/03/Annexe-6-Articles-medias-2015-2.pdf>