



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 2018

Notre association compte 1208 adhérents en légère baisse par rapport à l'année dernière.

Même si ce nombre d'adhérents reste important, même si nous participons à de plus en plus d'actions, nous ne sommes pas sûrs que cela incite les entreprises et les institutions à mieux prendre en compte les droits des consommateurs. La Nouvelle-Calédonie est un petit « confetti » de la mondialisation et peu est fait pour protéger ses habitants de ces excès : un exemple avec la qualité nutritionnelle des aliments, plus exactement la non prise en compte de cet élément par distributeurs et producteurs.

Notre association a un rôle d'aide aux consommateurs dans les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs rapports avec des professionnels. Elle donne des informations générales et un appui plus ciblé à ses adhérents. Mais elle souhaite aussi participer à une amélioration du quotidien en intervenant pour que les consommateurs soient protégés par une réglementation tenant compte de leurs besoins et favorisant des comportements plus justes des autres acteurs économiques : producteurs, commerçants, prestataires de service. Nous exposons nos actions ci-après, en reprenant la présentation des rapports précédents. Ce rapport moral n'est pas exhaustif. Il faut y ajouter les nombreuses contributions, un « travail de fourmi » de nos bénévoles, qui fait tout autant avancer notre cause.

Notre secrétaire et nos bénévoles accueillent dans notre local les adhérents venus nous rencontrer ou demander des conseils. Ils reçoivent également des personnes en quête de renseignements et répondent par téléphone ou courriel à diverses interrogations. Ils participent à diverses enquêtes (prix, qualité, conseil). Ils s'impliquent dans de nombreuses tâches d'information : rédaction de communiqués sur des questions générales de consommation (relayant celles présentées par la Fédération UFC Que Choisir et ses revues ou traitant des questions locales), rédaction d'articles pour notre bulletin local, participation à des émissions de télévision ou de radio, réponse à des questions de journalistes, présence sur des lieux publics (marchés, galeries commerciales ...) ou dans des établissements scolaires, organisation de rencontres avec le public.

Nos bénévoles acceptent d'être présents à des réunions avec les institutions, soit en étant membres de commissions prévues par des textes, soit en participant à des colloques, ateliers, forums divers auxquels ils sont conviés. Mais ils constatent que trop souvent leur avis n'est pas entendu et que la consultation n'est pas conçue comme permettant un échange éclairé (transmission très tardive de documents, souvent incomplets, absence de prise en compte des remarques, déséquilibre flagrant dans les intérêts représentés) et est souvent plus un simulacre qu'une volonté de partage d'informations. Nous restons étonnés de la position de certaines institutions qui ne se préoccupent pas du coût financier induit par le travail de nos bénévoles et de leurs déplacements.

Nous remercions nos bénévoles de rester cependant mobilisés convaincus que leurs actions peuvent faire progresser le droit des consommateurs.

Nous remercions les adhérents qui nous rejoignent car ils pensent que le travail mené est utile et qu'ils partagent nos convictions. Même si nous regrettons que, trop souvent, les adhérents ne s'adressent à nous que pour obtenir un « service gratuit ».

Nous remercions les institutions, spécifiquement la Nouvelle-Calédonie, la Province Sud, les communes de Dumbéa, Ile des Pins, Kaala-Gomen, La Foa, Maré, Mont-Dore, Nouméa, Païta, Pouébo et Pouembout, qui nous soutiennent financièrement et nous permettent de proposer au public un local équipé en moyens bureautiques et de communication et d'employer une secrétaire permanente.

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	Economie et fiscalité.....	4
1.2.1	Comité de suivi de l'Agenda partagé.....	4
1.2.2	Protection des productions locales.....	4
1.2.3	Etats généraux de l'industrie (EGI)	5
1.2.4	Fiscalité dite « comportementale »	5
1.3	Economie et activités.....	5
1.3.1	Commerce et concurrence	5
1.3.2	Fruits et légumes.....	6
1.3.3	Banque.....	6
1.3.4	Assurances	6
1.3.5	Services et artisanat	7
1.4	Environnement.....	7
1.4.1	Pesticides	7
1.4.2	Déchets	7
1.4.3	Signes de qualité des produits agricoles	8
1.4.4	Qualité de l'air	8
1.4.5	Observatoire de l'environnement du Grand Sud Calédonien (ŒIL)	8
1.5	Criminalité routière.....	9
1.6	Santé	9
1.7	Services publics	9
1.7.1	Eau et assainissement	10
1.7.2	Electricité.....	10
1.7.3	Téléphone et internet	10
1.7.4	Déchets ménagers	10
1.7.5	Transport en commun	11
1.8	Enquêtes.....	11
2	Appui aux consommateurs.....	11
2.1	Demandes d'informations et de conseils.....	11
2.2	Examen des litiges	12
2.3	Information générale des consommateurs	12
2.4	Site internet et forum	13
3	Etre consommateur.....	13
3.1	Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions.....	13
3.2	Comités et commissions	14
4	Relations extérieures.....	15
5	Vie associative.....	15
5.1	Le fonctionnement de l'association	15
5.1.1	Les ressources humaines de l'association.....	15
5.1.2	Les ressources matérielles de l'association	16
5.1.3	Activité liée aux instances	16
5.2	Relations avec la Fédération UFC Que Choisir.....	17
6	Conclusion – le mot de la présidente	17
7	Liste des annexes.....	18

1 Actions

Nos actions concernent divers domaines :

- ceux dans lesquels nos adhérents nous demandent des conseils ou des appuis pour faire respecter leurs droits et résoudre des conflits avec des professionnels ;
- ceux dans lesquels il apparaît nécessaire de donner, aux professionnels et institutions, des informations sur ce qui impacte ou impactera les usagers et consommateurs.

1.1 Immobilier

D'après l'ISEE (source Budget Consommation des Ménages – 2008), le logement est le poste principal des dépenses des ménages calédoniens.

Cette étude ne reflète cependant pas la réalité 2018 des consommateurs : elle ne tient pas compte des nouvelles habitudes de consommation et du poids de diverses dépenses précontraintes (téléphone, internet, banques, etc.). De plus, les dépenses entraînées par l'achat des résidences principales ne sont pas intégrées dans ce budget de consommation car considérées au sens de la statistique économique comme un investissement (contrairement au ressenti de la plupart des ménages).

En matière immobilière, pour sécuriser leurs dépenses, les consommateurs de Nouvelle-Calédonie ne disposent pas de diverses avancées réglementaires de Métropole ayant permis de faciliter les relations locatives, les rapports entre copropriétaires, les marchés avec les professionnels de la construction et de la rénovation.

Les instruments réglementaires devraient mieux assurer la protection des personnes n'agissant pas dans le cadre professionnel et des organes spécialisés devraient les aider dans l'établissement de leurs dossiers (crédit, copropriété,...) et leur permettre de recourir à des médiations (exemple : la commission de conciliation entre propriétaires et locataires dont nous demandons la création depuis plusieurs années !).

1.1.1 Baux d'habitation

Peu de contrats écrits sont maintenant non conformes à la loi du 6 juillet 1989, adaptée pour la Nouvelle-Calédonie par la loi du 20 novembre 2012. Mais des agences immobilières (certes peu nombreuses) en proposent ! Sans sanctions ! Souvent des pratiques restent tendancieuses : des pressions sont faites sur les locataires pour les faire renoncer à leurs droits, surtout pour les plus fragiles d'entre eux (exemple congé donné de manière irrégulière et transformé en acceptation d'un préavis lorsque le locataire demande la fixation d'une date!). Peu de propriétaires et d'agences respectent les dispositions législatives en matière de régularisation des charges locatives ou de remboursement du dépôt de garantie, demandant la remise à l'état neuf du logement et non la simple reprise des dégradations. Inversement, les propriétaires ont toujours autant de difficultés à obtenir le respect de leurs droits envers des locataires de mauvaise foi, les procédures étant trop longues.

1.1.2 Copropriété

Les textes permettant d'adapter la loi du 10 juillet 1965, actualisée en 2013, et les dispositions réglementaires (dernière modification en 97!) n'ont pas été pris par le congrès. Nous appelons toujours à une réflexion permettant d'assurer la gestion des toutes petites copropriétés et le maintien en bon état des petits immeubles comme ceux construits dans les années 1970. Nous notons que les communes n'ont pas recherché des moyens permettant de faciliter par exemple les raccordements aux nouveaux réseaux d'assainissement.

1.1.3 Construction

En la matière, le consommateur reste exposé aux dépassements de délai, aux abandons de chantier, aux malfaçons... Nous avons participé à de nombreuses réunions sur l'élaboration d'une réglementation énergétique.

Le Comité Technique d'Évaluation (CTE), créé en 2017, chargé de définir des normes de construction, a travaillé sur le dossier, mais aucun texte n'a encore été adopté.

Nous savons que des réglementations contraignantes ont des répercussions sur les coûts, mais nous rencontrons régulièrement des personnes gravement impactées par les conséquences financières de réalisations faites par des entreprises incompetentes ou le coût récurrent de constructions gourmandes en énergie. Nous estimons que les institutions doivent imposer des règles protectrices.

1.2 Economie et fiscalité

Il nous a été demandé de participer à des comités en charge de réflexions institutionnelles ou autres sur les interventions de la puissance publique dans divers domaines sociaux et économiques et la question de leur financement (exemple comité de suivi de l'agenda partagé, comptes sociaux).

1.2.1 Comité de suivi de l'Agenda partagé

Dans le cadre de l'« Agenda partagé », notre association a été invitée, depuis juillet 2015, à assister aux travaux menés sous l'égide du gouvernement. En ce qui concerne la fiscalité indirecte, à compter d'octobre 2018, la taxe générale sur la consommation (TGC) a remplacé un certain nombre de taxes (TGI, TB, TFA, TP, TNH et la TSS).

Depuis avril 2017, la TGC à taux réduits a été appliquée en même temps que les taxes précédentes. Cette «marche à blanc» devait permettre aux acteurs économiques de maîtriser les mécanismes d'application, de comptabilité et de déclaration fiscale liés à la TGC, et au gouvernement de s'assurer que les rentrées fiscales prévues seraient bien là. Mais malgré l'implication de divers responsables, un nombre important d'acteurs économiques ont refusé d'anticiper ce changement qui conduit à appréhender de manière différente la formation du prix de vente. Si des structures commerciales importantes ont utilisé cette période pour adapter leurs logiciels, beaucoup ont préféré se placer dans une perspective d'attentisme (« la réforme sera repoussée » voire « ne se fera pas » ...).

Le Congrès et le gouvernement ont de plus choisi d'adopter une politique de réglementation des prix pour éviter un dérapage sur le secteur le plus sensible, celui des produits alimentaires et de première nécessité, avec parfois des choix incohérents : bière locale mise au taux réduit de la TGC à 3 %, eaux conditionnées en bouteille à 0% et eau potable distribuée par des délégataires de service public à 3 %.

Mais de nombreux secteurs n'ont pas été encadrés et l'engagement de « désarmer les taxes » n'a pas été appliqué par tous les professionnels : des prix proposés ont été ceux d'avant majorés de la TGC. Nous constatons ainsi une augmentation du tarif des services publics comme le téléphone ou les prestations liées au service de distribution de l'électricité, le bénéfice du caractère répercutable de la taxe n'étant pas rétrocedé aux consommateurs.

Il faut espérer que les ajustements nécessaires seront faits et que seront reprises les discussions sur la compétitivité, thème de l'agenda partagé, sur l'instauration d'une réelle concurrence et une réflexion menée sur les prix des services tant publics que privés.

1.2.2 Protection des productions locales

L'instauration de la TGC a fait ressortir que les producteurs locaux n'étaient pas auparavant soumis à une taxe sur leurs activités, qu'elles soient agricoles, artisanales, industrielles. Ainsi ils ont perdu un avantage concurrentiel « invisible » pour beaucoup d'entre eux et demandé un renforcement de protection contre les importations. Le gouvernement a proposé un texte modifiant celui en vigueur, texte dont nous souhaitons depuis longtemps la refonte de manière à ce que les restrictions et taxations soient temporaires et soumises à des contreparties au bénéfice du consommateur. Plus généralement, nous pensons que certaines règles, notamment en matière de qualité et de sécurité, devraient s'appliquer à tous les produits locaux et importés.

1.2.3 Etats généraux de l'industrie (EGI)

Certains acteurs économiques, les chambres consulaires, une union des artisans (U2P), un syndicat (USTKE) et des industriels (FINC) ont organisé les Etats Généraux de l'Industrie (EGI) sous l'égide de la FINC. En 2017, dans le cadre de la préparation de cette manifestation, un comité de pilotage a été formé. UFC NC a été intégré à ce comité et a participé à ces états généraux pour faire connaître les différents souhaits des consommateurs. Les EGI ont permis de dégager 17 propositions à fort impact pour l'avenir de l'industrie. Pour sélectionner les projets prioritaires, les mettre en place et effectuer le suivi de ces projets, il a été créé Le CODEGI, Comité de Déploiement des Etats Généraux de l'Industrie. 10 propositions ont été retenues, parmi celles-ci 2 concernent plus particulièrement les consommateurs calédoniens :

- CAGOU 3 : faire connaître les qualités et les propriétés des produits calédoniens par la définition d'un label de qualité visible pour les consommateurs ;
- MICRO INDUSTRIE DE TRANSFORMATION (MIT) : création de filières pérennes en agroalimentaire / industrie de transformation, organisation des filières en respectant des normes écologiques.

UFC NC est intégré à ces deux projets et participe activement à la réussite de ces actions.

1.2.4 Fiscalité dite « comportementale »

En début d'année 2017, diverses taxes sur l'alcool ont été augmentées. La plupart des produits sucrés et l'alcool ont été soumis au taux supérieur de la TGC (sauf la bière locale !). Cependant, une part importante de ces taxes - autres que la TGC et l'écoparticipation - n'est pas transparente pour le consommateur, n'étant pas détaillée sur le ticket de caisse. Elles tendent à modifier les habitudes de consommation. En ce qui concerne l'alcool, elles complètent les mesures adoptées par le Congrès dans le cadre de la lutte contre l'alcoolisme.

1.3 Economie et activités

1.3.1 Commerce et concurrence

Malgré les espoirs d'une modification des comportements qu'auraient dû induire les textes adoptés sur la concurrence et la TGC, de nombreuses pratiques commerciales peu recommandables subsistent.

Ainsi malgré la réglementation indiquant que le prix affiché doit être celui payé, de nombreux professionnels ont affiché durant de nombreuses semaines qu'ils devaient rajouter en caisse la TGC, prétendant même oralement avoir l'accord de la direction des Affaires Économiques (DAE) !

Il est important de souligner que cette direction met à la disposition des consommateurs diverses informations sur son site ou en donne aux particuliers, lors de leurs visites ou de leurs appels téléphoniques ou de leurs interrogations par internet. Elle intervient auprès des professionnels pour rappeler les réglementations et peut relever les infractions commises. Sur son site (www.dae.gouv.nc), elle indique avoir établi en 2017 40 procès-verbaux dont 2 de délits. Cependant, les professionnels concernés ne prennent pas en compte immédiatement les rappels aux textes et certains de nos adhérents et des internautes nous signalent régulièrement les infractions qu'ils constatent ou les pratiques douteuses (pesées sans que la tare des balances ait été remise à zéro, panneaux d'informations sur des remises commerciales installées de manière trompeuse ...). Ils constatent que l'installation de la caisse dans certains magasins est faite de façon qu'ils ne puissent suivre l'application correcte du prix annoncé en rayon. De même, certains commerces ont choisi d'indiquer de la manière la moins compréhensible possible la TGC payée, ne la reliant qu'au montant global facturé et non aux produits impactés. Et certains professionnels savent user de toutes les arcanes juridiques pour décourager les contrôles et rendre difficile l'établissement de procédures dans l'attente du moment où ils pourront évoquer la prescription.

Il est donc important que le consommateur s'implique dans le respect de ses droits en n'hésitant pas à faire appeler les responsables des rayons et des caisses, ou à intervenir par écrit. Il doit comparer les prix avant

l'achat, en utilisant notamment pour nombre d'entre eux le site de l'observatoire des prix et des marges <https://observatoiredesprix.nc/>.

1.3.2 Fruits et légumes

L'Interprofession fruits et légumes de Nouvelle-Calédonie (IFEL NC) est une structure associative constituée en 2015. Elle regroupe producteurs, grossistes (importateurs ou non), distributeurs et consommateurs (ces derniers en tant qu'observateurs). Deux bénévoles participent donc sur invitation au conseil, ainsi qu'à certaines commissions (qualité et régulation du marché) avec une voix consultative.

L'IFEL a pour mission de favoriser l'adaptation de l'offre des fruits et légumes aux attentes des consommateurs, notamment en matière de qualité, réguler le marché afin de pallier les pénuries et fournir des produits tout en assurant des prix « adaptés » pour chaque intervenant de la filière.

Après une période de « flottement » liée à la création d'une structure concurrente mais de fait inopérante, et d'ailleurs dans laquelle UFC NC n'a pas été invitée, l'IFEL a repris son travail. L'avancement des travaux de l'IFEL n'est toujours perceptible par les consommateurs (pénuries parfois toujours constatées, prix encore souvent et inexplicablement élevés).

Un important travail a été réalisé sur la classification de quelques légumes pour commencer (concombre, courgettes tomates, salade) et a fait l'objet de nombreuses réunions de travail au sein de la commission classification/qualité de l'IFEL et avec le soutien du gouvernement. Nous y avons collaboré. Le lancement de cette phase test avec la présence de la presse en août 2018 et d'un membre du gouvernement fut bien perçu. Les retours positifs de ces travaux et de cette phase test, constatés auprès des consommateurs, sont valorisants pour l'ensemble des acteurs de la filière et sont des motivations de continuer dans cette voie.

UFC NC va continuer à œuvrer au sein de l'IFEL pour que des fruits & légumes de qualité soient proposés au consommateur, à des prix abordables. C'est un enjeu de santé publique.

1.3.3 Banque

Les banques sont bien sûr l'exemple type des entreprises placées dans une « bulle protectrice » (obligation d'y avoir recours et concurrence réduite), leur permettant de privilégier leurs avantages financiers ou plus précisément ceux de leurs actionnaires.

Si les consommateurs ont bénéficié d'une baisse des taux d'intérêt pour leurs emprunts récents, les banques acceptent de moins en moins la renégociation de ceux antérieurs.

Malgré les dispositions légales qui ont accordé au Haut-Commissaire des pouvoirs vis à vis des banques pour la fixation de certains tarifs et celles prévoyant l'alignement de ceux-ci sur la moyenne de ceux de la Métropole, les consommateurs constatent une augmentation continue des frais bancaires, les établissements créant régulièrement de nouvelles commissions pour des services imposés. Par contre, en certains domaines (mobilité bancaire, personnes en difficulté financière), les banques appliquent avec une prudence excessive les dispositions du Code Monétaire et Financier. Signalons que l'OPT n'a pas adopté de dispositions favorables pour les clients en difficulté financière car la loi ne les lui impose pas...

En Métropole, en septembre, la Fédération UFC, des associations familiales et de consommateurs, et une organisation syndicale ont interpellé le Ministre de l'économie et des Finances sur les frais d'incidents bancaires qui aggravent les difficultés des consommateurs, y compris les plus vulnérables en demandant un plan ambitieux d'encadrement.

Nous renvoyons le lecteur à nos nombreux communiqués de presse.

1.3.4 Assurances

Depuis plusieurs années, un travail de codification des règles régissant l'assurance a été entrepris. Divers livres du Code concernant les entreprises d'assurance et les intermédiaires en assurances ont été adoptés par le Congrès. Pour exercer localement, les entreprises doivent demander un agrément, et les intermédiaires être immatriculés. Ces dispositions devraient éviter à des assurés de ne pouvoir être indemnisés en cas de sinistres en raison de l'insolvabilité de l'entreprise. Mais certaines compagnies

d'assurances ont décidé de ne pas demander cet agrément (formalités longues pour un marché restreint) et le choix proposé localement est donc maintenant réduit. Le travail devrait se poursuivre pour codifier les règles des contrats en incluant, nous l'espérons, des dispositions favorables aux assurés (information, condition de résiliation...).

1.3.5 Services et artisanat

Les particuliers ont recours à diverses entreprises de service. Celles-ci peuvent relever du secteur de l'artisanat, de l'hôtellerie et de la restauration, de la santé et de l'hygiène, des activités de conseils, de loisirs, etc. Certaines professions sont réglementées, soumises à des dispositions relatives - notamment - à la compétence de leurs dirigeants, par exemple le conseil juridique.

Pour quelques-unes, leurs tarifs sont fixés par arrêté (notaire, huissier) ou conventionnés (secteur de la santé). Mais le plus souvent, ils sont libres. Cependant, malgré une obligation d'affichage des tarifs, les consommateurs ont peu de moyens pour les comparer et les évaluer. Un moyen est de faire établir un devis précisant les prestations et les diverses composantes de la facturation. En effet, les taux de la TGC peuvent être différents suivant la nature et l'origine.

Certains problèmes peuvent être évités en utilisant des moyens mis à la disposition des consommateurs : répertoire d'identification des entreprises site www.isee.nc/ridet qui permet de vérifier l'existence et l'activité des entreprises, annuaire des artisans tenu par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat publié sur le site www.annuairedesartisans.nc qui les recense par communes et indique certaines qualifications du responsable (titre de maître artisan par exemple).

Il faut noter que, pour des services ayant vocation à se renouveler, les consommateurs sont souvent enserrés dans des contrats d'abonnements ou renouvelables par tacite reconduction dont ils ne peuvent se retirer qu'en respectant diverses dispositions contractuelles, sur lesquelles leur attention n'est pas appelée au moment de la souscription d'un « contrat d'adhésion ». Il serait bon qu'interviennent des dispositions permettant, comme en Métropole, un meilleur équilibre des relations contractuelles, comme la création d'une commission des clauses abusives et l'obligation d'information avant un renouvellement tacite.

1.4 Environnement

1.4.1 Pesticides

Notre action en faveur d'un meilleur contrôle des pesticides présents en Nouvelle-Calédonie se poursuit depuis maintenant de nombreuses années. Nous avons obtenu, après actions en justice, l'annulation totale ou partielle de plusieurs arrêtés « pesticides ». Si 2017 a été l'année de mise en œuvre de la nouvelle réglementation, 2018 a permis de constater que les différents acteurs que sont les agriculteurs, les organismes de recherche, les services provinciaux et la DAVAR ne s'impliquent pas assez dans la recherche de solutions alternatives aux pesticides les plus préoccupants (dits « CMR PE » cancérigène, mutagène, reprotoxique et perturbateur endocrinien).

1.4.2 Déchets

La réglementation des déchets est en place en province Sud, progresse en province Nord et s'est étendue à la province des Iles. Notre association participe, en tant que membre, aux commissions d'agrément pour les filières de déchets réglementées par les codes de l'environnement des provinces Nord et Sud et a été désignée pour participer à celles de la province des îles Loyauté. Nos représentants dans les commissions se positionnent de façon à limiter les éco-participations (acquittées par le consommateur) tout en assurant le devenir des filières. Un équilibre pas toujours facile à trouver. - La volonté manifestée par de nombreux acteurs dont l'UFC NC de sanctionner les distributeurs et importateurs refusant de collecter les déchets ou de collecter/reverser les éco-participations n'est malheureusement pas relayée par les provinces alors que c'est leur prérogative. Une communication moins institutionnelle mais plus de proximité est souhaitée pour augmenter le taux de collecte. Le retour à la mise en place de consignes (batteries, piles, pneus) avec une éco-participation plus faible est une piste pour augmenter également la participation des citoyens à la

collecte. Les communes continuent le développement du tri sélectif. D'autres filières doivent encore être développées (emballages, médicaments,...). Concernant les déchets verts, il n'est plus admissible qu'une grande partie reste, dans le Grand Nouméa, enfouie.

1.4.3 Signes de qualité des produits agricoles

Notre association est membre de l'organisme de gestion des signes, dont l'encadrement réglementaire a été formalisé en 2017. Nous avons participé à des comités de certification et y avons notamment rappelé les obligations des professionnels en matière de sécurité du personnel.

Le référentiel de l'agriculture responsable (AR), qui a déjà quelques années de recul sur les pratiques, est enfin en cours de révision ; l'UFC NC intervient notamment pour augmenter les exigences :

- sur la compétence des acteurs et pas seulement sur la mise en place de formations périodiques (suite aux exigences du code du Travail depuis mars 2017, concernant la Formation Professionnelle continue)
- sur la mise en sécurité des stockages de produits chimiques et d'hydrocarbures selon la réglementation générale
- sur l'amélioration de la Sécurité pour les acteurs, les ouvriers/employés en particulier
- sur l'augmentation de la performance environnementale, de la consommation d'eau à l'évaluation de l'écotoxicologie des sols
- sur la nécessité d'un registre pour les produits phytopharmaceutiques non utilisés (PPNU).

Malheureusement, les exigences de qualité de la production feront partie d'une prochaine mise à jour... Nous regrettons toujours que certains signes ne soient pas plus activement lancés.

1.4.4 Qualité de l'air

L'UFC NC assure toujours une des vice-présidences de Scal'air au titre du collège des associations et personnalités qualifiées, un des quatre collèges qui compose son conseil d'administration. Nos bénévoles participent aux réunions administratives et aux commissions techniques. Un plan de surveillance de la qualité de l'air pour la période 2018-2022 a été édité suite aux travaux de 2017 et des efforts importants ont été entrepris pour simplifier et rendre plus lisibles tous les documents de Scal'air. Le bilan financier reste à l'équilibre, l'équipe technique s'est étoffée par un nouveau recrutement. La mise en place de la modélisation, qui couvre 296 km² sur Nouméa, doit permettre de prévoir à 24 heures les phénomènes de pollution rencontrés autour de Doniambo, des axes routiers, de la ZI de Ducos... Cette modélisation est calée sur les moyennes cumulées des polluants tel que le dioxyde de soufre, dioxyde d'azote, poussières, etc. Une bonne prévision passe par la mise à jour régulière (2/3 ans) des inventaires des polluants émis. Les détails de la loi sur l'air sont toujours dans une phase d'élaboration.

1.4.5 Observatoire de l'environnement du Grand Sud Calédonien (OEIL)

L'UFC NC est membre du CA de l'OEIL depuis 2015 et sa candidature a été reconduite en 2018, année au cours de laquelle un tiers environ des membres qui composent le Conseil Scientifique a également été renouvelé. Le champ d'investigation de l'observatoire, créé au moment de la construction de Vale NC, dépasse maintenant le grand sud pour intervenir jusqu'à Thio en passant par la côte oubliée. La baisse des subventions conventionnées, en particulier celle de Vale, conduit à des déficits importants (27 millions XFP) sur le budget de fonctionnement de l'OEIL, et le désengagement des partenaires industriels pour l'environnement, même dans une conjoncture difficile, doit être évité. Les sommes consacrées à la surveillance du grand sud par l'observatoire dépassent actuellement les subventions de Vale.

Un outil d'"alerte incendies" à partir de données satellites a été développé par l'OEIL pour la Nouvelle-Calédonie : il contribue au signalement des incendies (première cause de destruction des milieux naturels) et facilite leur prise en compte, il est accessible et gratuit (géoportail Vulcain : voir site www.oeil.nc). Une coopération régionale avec Fidji est engagée autour de cet outil.

L'OEIL vulgarise et diffuse, par son magazine et son numéro hors-série, les synthèses annuelles des suivis environnementaux de Vale et du grand sud. L'effort de diffusion (18 000 exemplaires) sous forme de

magazine en complément du site internet permet de toucher des populations pas toujours connectées, de Thio à l'île des Pins.

1.5 Criminalité routière

Notre commission a démarré l'année 2018 forte de 3 bénévoles, en poursuivant l'objectif de réaliser 2 actions majeures du plan quinquennal 2013-2018 :

- La réalisation de l'enquête sociologique sur les comportements routiers à risque ;
- La formation des gérants et du personnel des débits de boissons en Province sud.

En décembre 2017, notre commission a été réintégrée au sein du conseil permanent de la sécurité routière, chargé de suivre l'exécution du plan quinquennal. Notre point d'entrée pour agir au nom des consommateurs/usagers de la route a ainsi été rétabli, et nous avons participé aux deux réunions des 22 mars et 7 novembre.

La préparation du nouveau plan triennal 2019-2022 a démarré le 9 août par une « grand'messe » placée sous l'égide d'experts internationalement reconnus, venus de métropole, d'Australie et de Nouvelle-Zélande. Nous avons également participé aux Etats Généraux de la Jeunesse à Deva le 18 août où les attentes des jeunes vis-à-vis de l'apprentissage de la conduite se sont clairement exprimées. Ces travaux se sont poursuivis jusqu'en novembre et notre voix a été portée et écoutée sur de nombreux points. Le projet adopté en collégialité par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie nous intègre désormais pleinement au sein du Conseil permanent de la sécurité routière, devenu l'organe de gouvernance de la préparation et de l'exécution du plan soumis au Congrès.

Pour le moment, notre association est la principale représentante de la société civile et à ce titre, le rôle de liaison avec les secteurs économiques du monde routier nous est naturellement confié. Heureusement, face à cette extension notable de notre rôle, nous sommes maintenant 6 bénévoles actifs au sein de cette commission et le travail ne manque pas.

1.6 Santé

La position défendue par UFC Que Choisir est que la santé doit être abordée dans sa globalité. Nous souhaitons le renforcement de la prévention, le renforcement de l'organisation de l'offre de soins respectant le principe de l'accessibilité financière. L'utilisateur doit prendre sa part de responsabilité dans la préservation de sa santé. Nous avons formulé un certain nombre de propositions sur la dépendance et nous demandons une meilleure information et meilleure représentation des intérêts des usagers dans les structures d'accueil des personnes âgées. Nous avons suivi les travaux sur les comptes sociaux et le plan Do Kamo.

Nous avons mené une enquête sur l'hospitalisation auprès de nos adhérents. Le fonctionnement du comité de patients du Médipôle ne nous convient absolument pas par son traitement opaque des plaintes des usagers. Nous nous interrogeons sur la pertinence de continuer à y participer. Le comité des usagers de la clinique Kuindo-Magnin permet lui d'être associé à l'examen des plaintes.

Les bénévoles de la commission suivent le contenu des informations transmises par la Fédération, en triant celles qui pourraient intéresser la Nouvelle-Calédonie. Ils ont également participé, avec d'autres adhérents et bénévoles, au défi Santé dans le cadre de la Transcal, avec la tenue d'un stand d'information.

L'UFC NC encourage toutes les initiatives qui participent à une meilleure hygiène de vie : lutte contre le tabagisme et l'alcool, 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.

1.7 Services publics

Notre effort pour sensibiliser les collectivités publiques à une gestion prenant mieux en compte les intérêts des consommateurs continue, mais les positions de monopole ne facilitent pas le changement d'attitude de tous. Cette position de monopole des concessionnaires de service public (eau, électricité), ou des

administrations fournissant ces services en régie et de l'OPT les conduit à imposer leurs règles, sans développer des relations équilibrées, tout en menaçant de priver l'abonné d'un service essentiel. Nous avons notamment proposé, lors des différentes commissions municipales, que, lorsqu'une facture est contestée par le consommateur, celui-ci puisse s'acquitter de la part de la facture qui ne pose pas de problèmes afin de pouvoir continuer à bénéficier du service. Nous demandons aux communes de modifier leurs contrats de délégation en ce sens. Cette demande est pour l'instant restée lettre morte.

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 ». Nous avons en ce sens activement participé au forum de l'eau (Forum H2O).

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 coupure d'eau (fermeture du compteur) par le fournisseur.

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, SIGN). Nous y rappelons le principe de service rendu pour le paiement d'une redevance, principe qui n'est pas appliqué par toutes les communes. En effet, suite à différents jugements, nous avons interpellé la commune du Mont-Dore sur sa facturation illégale de l'assainissement aux administrés non raccordés au réseau collectif. Devant l'absence de réactivité de la commune, nous avons déposé une demande d'enquête auprès du procureur de la République. Nous avons été auditionnés début 2018 dans le cadre de l'enquête qui, à notre connaissance, suit son cours.

1.7.2 Electricité

Le travail de fond sur la tarification de l'électricité nous conduit à remettre en cause le principe de différentes taxes et redevances, comme le FER, la redevance comptage. Nous dénonçons le principe de l'avance sur consommation et demandons aux communes de le retirer de leurs contrats de délégation. Nous avons par ailleurs insisté auprès de la DIMENC afin que le contrat-type (qui doit prochainement être adopté) comporte des clauses protectrices des droits des consommateurs.

Nous sommes également, depuis fin 2017, représentés au conseil d'administration de l'Agence Calédonienne de l'Energie. Nous y sommes vigilants sur l'attribution des subventions publiques.

1.7.3 Téléphone et internet

Malgré les campagnes publicitaires de l'OPT, les consommateurs ne sont guère convaincus d'une amélioration des services de télécommunication. Le tarif prohibitif des communications notamment sur la carte liberté pénalise les usagers n'ayant que de très faibles revenus et soumis ainsi de surcroît à des restrictions en matière de communication. Nous avons, fin 2018, saisi le défenseur des droits sur les conditions restrictives d'accès à la téléphonie.

1.7.4 Déchets ménagers

Le ramassage et le traitement des ordures ménagères sont de compétence municipale, les maires pouvant éventuellement transférer tout ou partie de cette compétence vers des syndicats intercommunaux. Les consommateurs, eux, s'acquittent d'une redevance dont le montant regroupe les deux activités. Nous poursuivons un travail de fond sur l'organisation de ce service, travail rendu difficile par l'imprécision voire l'absence des informations fournies par nos interlocuteurs. Ce travail se concentre pour l'instant sur le Grand Nouméa.

1.7.5 Transport en commun

Le projet Néobus, piloté par le Syndicat Mixte des Transports Urbains du Grand Nouméa (SMTU), se concrétise sur le terrain par divers travaux. Nous avons insisté auprès du SMTU pour que la population soit sensibilisée à l'utilisation du Néobus, notamment avec un prototype. Nous regrettons toujours l'absence de prise de conscience collective sur la nécessité de repenser le transport en milieu urbain.

1.8 Enquêtes

En 2018, 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 de prix dans les supermarchés en janvier 2018
- Enquête fédérale sur le prix de l'eau 2017 en février 2018
- Enquête de prix « panier calédonien » en mars, septembre et novembre 2018
- Enquête fédérale sur les vélos à assistance électrique en novembre 2018.

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 rappelons cependant 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.

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.

	2015	2016	2017	2018
Courriels	429	431	394	484
Courriers	5	6	7	3
Visites sur place avec rv	220	188	141	44
Visites sur place sans rv	319	369	409	427
Téléphone	494	532	442	461
Total	1467	1526	1393	1419

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
- Auto-Moto-Bateau
- Banques et organismes de crédit
- 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 devons faire des recherches au-delà des documents préparés par la Fédération UFC afin de prendre en compte les réglementations locales. Nos bénévoles en tenant compte des formations mises en place par la Fédération, des informations données localement et de leurs expériences peuvent aider les personnes venues exposer leurs problèmes à le situer dans le contexte juridique et les orienter pour la poursuite de leurs actions, éventuellement d'abord au sein de l'association vers des personnes formées en droit et nous cherchons toujours des bénévoles pour ces actions d'écoute et de conseils juridiques. Nous avons lancé une collaboration avec l'Université de la Nouvelle-Calédonie (UNC) : des étudiants en droit ont travaillé sur des documents fournis par la Fédération UFC Que Choisir, de droit métropolitain, pour les adapter à la réglementation économique de Nouvelle-Calédonie.

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. Par contre un exposé clair de la question permet souvent d'aboutir amiablement à la résolution du problème. Ainsi lorsqu'un consommateur a fait ressortir au directeur d'une compagnie aérienne l'absurdité de la réponse de son agent évoquant le caractère non remboursable d'un billet alors que le vol avait été annulé volontairement par la compagnie, la somme payée lui a été reversée.

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
- Services marchands
- Assurances
- Auto-Moto-Bateau
- 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. Si le Congrès a adopté, il y a quelques années, divers textes dans le domaine de la consommation, il est peu intervenu dans le domaine des contrats et obligations.

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 d'actualité et relayons celles de métropole. Surtout nous nous efforçons de donner des indications précises sur les réglementations locales et les droits qu'elles accordent aux consommateurs.
- Chacun de nos bulletins (n°34 et 35 – 6500 exemplaires) a été diffusé gratuitement. 4000 d'entre eux ont été distribués à toutes les mairies et disposés dans des administrations et des commerces,

avec l'appui de la société Jet Transport. Chaque bulletin est envoyé par courriel à tous nos adhérents en rappelant qu'ils peuvent le diffuser librement.

- Nous avons été présents au marché de Nouméa (5 présences, 29 adhésions).
- De février à décembre, sur proposition de NC1ère radio, nous avons chaque mercredi répondu à des questions de consommation (diffusion à 6h15 le matin, émission enregistrée).
- Nous avons tenu une chronique Consommation dans l'émission #lelien sur NC1ère TV les mardis, de mars à novembre.
- Nous avons diffusé nos spots sur Caledonia.
- Nous avons mené une opération de communication à Nouméa le 15 mars 2018 en étant présents dans quatre galeries commerciales et en ouvrant nos portes au public. Nous sommes intervenus Sur Caledonia (émission Bienvenue dans la bande – Vie chère).
- Le 4 juin 2018, nous sommes intervenus auprès des BTS MUC du lycée Lapérouse.
- Les 7 et 8 juillet 2018, nous étions présents sur le site du Défi Santé à la Rivière Bleue.
- Le 4 août 2018, nous étions présents à la fête de quartier de Tuband.
- Le jeudi 22 novembre, nous avons organisé une réunion publique à l'hôtel de ville de Dumbéa sur le thème des assurances.
- Les médias locaux relaient nos communiqués de presse et nous sollicitent pour avoir nos points de vue sur divers sujets.

Le financement de ces actions repose en grande partie sur les subventions accordées par les collectivités publiques. En effet, le montant des cotisations versées par nos adhérents ne couvre pas nos dépenses de fonctionnement (une secrétaire salariée, un local et des moyens bureautiques) bien que ces dépenses soient limitées par la forte implication de nos bénévoles qui consacrent de très nombreuses heures pour accueillir gracieusement public et adhérents, pour participer à des commissions, pour faire des enquêtes et étudier des dossiers.

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 réglementation 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.

En moyenne, 11 articles nouveaux sont diffusés par mois. Une participation plus active des adhérents pour la rédaction d'articles serait la bienvenue. Cette année, 68669 visites (internauts calédoniens et métropolitains qui visionnent aussi notre site) ont été effectuées sur le site avec 124135 pages visitées (soit 1,54 page par visiteur). Les sujets les plus visités sont les dates limites de consommation, les banques, les prix des fruits et légumes, l'immobilier (bail), l'achat de voiture d'occasion, le droit immobilier, le crédit.

Notre page Facebook marche de mieux en mieux et permet de relayer les articles du site et inversement, à savoir faire connaître ce dernier.

De plus en plus de questions sont posées directement via Facebook (notre forum n'est plus opérationnel). Mais si le cas est plus compliqué, la proposition de prendre rendez-vous avec un de nos juristes permet souvent des adhésions supplémentaires.

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 !), et que nous y sommes peu entendus. Pour nous, notre présence implique pourtant 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 calédonienne de l'énergie (CA) : 8 réunions
- Association de surveillance calédonienne de la qualité de l'air (SCAL'AIR) : 6 réunions
- Comité Consultatif de l'Environnement : 5 réunions
- Comité consultatif sur les produits phytopharmaceutiques à usage agricole et à usage de jardin : 3 réunions
- Comité d'aménagement et d'urbanisme de la Province Sud (CAUPS) : 6 réunions
- Comité de certification Agriculture responsable : 5 réunions
- Comité de certification Poulet fermier : 1 réunion
- Comité de déploiement des EGI : 13 réunions
- Comité de l'observatoire des prix et des marges : 3 réunions
- Comité de régulation du marché des fruits et légumes (COREMAR) : 10 réunions
- Comité de suivi de l'agenda partagé : 8 réunions
- Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Sud : 1 jour et demi de réunions
- Comité des usagers de la clinique Kuindo-Magnin : 2 réunions
- Comité des usagers du CHT : 1 réunion
- Comité du commerce extérieur (COMEX) : 5 réunions
- Comité technique d'évaluation (CTE) : 7 réunions
- Commission consultative des services publics locaux de Dumbéa : 4 réunions
- Commission consultative des services publics locaux de Nouméa : 3 réunions
- Commission consultative des services publics locaux du Mont-Dore : 3 réunions
- Commission consultative des services publics locaux SIGN : 2 réunions
- Commission de l'aide judiciaire / Commission de l'aide juridictionnelle : 11 réunions
- Commission de surendettement : 13 réunions
- Commission des transports routiers des personnes (DITTT) : 3 réunions
- Commission des usagers : 5 réunions
- Commission IFEL (CA) : 12 réunions
- Commission provinciale d'urbanisme commercial de la Province Sud (CPUC) : 4 réunions
- Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province Sud : 6 réunions
- Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province Nord : 2 jours de réunions
- Conseil économique, social et environnemental (CESE) : 63 réunions
- Conseil permanent de sécurité routière (CPSR) : 6 réunions
- Observatoire de l'environnement en Nouvelle-Calédonie (ŒIL) : 4 réunions
- Organisme de gestion des signes d'identifications de la qualité de l'origine des produits agricoles, agroalimentaire et de la mer (SIQO) : 1 réunion
- Plan Climat Energie de la PN (PCEPN) : 3 réunions

Cette liste n'inclut pas les très nombreuses autres réunions ou commissions techniques, internes ou à l'extérieur, auxquelles nos bénévoles ont participé. Elles représentent une centaine d'interventions de nos bénévoles.

4 Relations extérieures

Nous renvoyons le lecteur vers nos annexes 4, 5 et 6 pour les interventions dans les médias, les communiqués de presse et 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 1208 adhérents sont présents dans 26 communes de Nouvelle-Calédonie.

- Grand Nouméa : 1070 (1135 en 2017, 1037 en 2016, 1004 en 2015, 945 en 2014)
- Province Sud hors Grand Nouméa : 83 (48 en 2017, 46 en 2016, 36 en 2015, 39 en 2014)
- Province Nord : 42 (42 en 2017, 51 en 2016, 55 en 2015, 42 en 2014)
- Province des Iles : 7 (8 en 2017, 8 en 2016, 2 en 2015, 12 en 2014)
- Hors Nouvelle-Calédonie : 4 (7 en 2017, 7 en 2016, 3 en 2015, 1 en 2014)

Répartition hommes/femmes : 572 hommes (568 en 2017, 521 en 2016, 507 en 2015, 472 en 2014) et 636 femmes (672 en 2017, 628 en 2016, 593 en 2015, 567 en 2014)

Origine des adhésions :

Origine	2015	2016	2017	2018
Ré-adhésion après relance	376	458	483	470
Ouverture d'un dossier litige	35	235	305	291
Parrainage	8	125	61	95
Opération de communication	108	88	152	140
Spontané	209	86	79	95
Site internet	77	85	79	48
Ré-adhésion sans relance	88	53	53	56
Non précisé	188	10	5	3
Bulletin	9	5	1	9
Via Que Choisir	2	4	3	0

Tableau 2 : Répartition des origines des adhésions

Les bénévoles

Le fonctionnement de notre association n'est possible que par le travail de ses 74 bénévoles actifs qui y ont consacré près de 8730 heures en 2018 (6560 en 2017, 7050 heures en 2016, 7200 en 2015), soit l'équivalent de 4,3 emplois à temps plein (plus que les années précédentes).

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. En 2018, nous avons poursuivi le renforcement de nos capacités de mobilisation et d'intervention. La co-responsable de la commission bénévole a ainsi reçu 21 nouveaux bénévoles. Des réunions de partage d'informations permettent de préparer nos participations dans les commissions institutionnelles. D'autres regroupent les bénévoles pour

fixer les protocoles d'enquêtes. Des réunions de l'ensemble des bénévoles permettent des rencontres et des discussions communes. Notre association a toujours besoin de nouveaux bénévoles...

Grâce à la Fédération UFC Que Choisir qui a mis en place un programme de formation par internet et a accepté de former des bénévoles « en présentiel » lors de leurs séjours en Métropole, et grâce à l'implication de ceux ainsi formés qui ont retransmis leurs connaissances, de ceux d'entre eux spécialisés de certaines questions, nous améliorons nos techniques de réception des consommateurs.

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.

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 4 ordinateurs fixes, deux ordinateurs portables, un vidéoprojecteur, un photocopieur / scanner couleur, un serveur permettant le partage des fichiers numériques au sein du local et par un accès à distance.

Notre local permet à ceux travaillant sur un même sujet de se réunir, d'échanger, d'élargir leur réflexion. Nos bénévoles et adhérents y trouvent les livres et revues de la Fédération et une documentation sur différents sujets liés à la consommation.

5.1.3 Activité liée aux instances

A la suite de l'assemblée générale du 29 mars 2018, le Conseil d'administration a été composé de 11 administrateurs Luce Lorenzin, présidente, Michel Davarend, vice-président et trésorier, Françoise Kerjouan, vice-présidente, Jacques Puset, trésorier adjoint, Marie-Elisabeth Lanoire secrétaire, Françoise Sagnet secrétaire adjointe, Yves Bouttin, Gilles Vernier, Gilles Josnin, Mathurin Derel et Alain Tapping.

Outre la réunion de désignation, le conseil s'est réuni régulièrement (une fois par mois). 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 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.

La présidente Luce Lorenzin est 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 144 associations locales (AL) qui regroupent 140.993 adhérents et 4.200 bénévoles (chiffres 2017). 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.

Elle a créé un fonds particulier destiné à financer des actions tous publics et lancé ainsi une application QuelCosmetic pour évaluer la toxicité de cosmétiques (plus de 200.000 examinés) ainsi qu'un jeu internet interactif sur la protection des données personnelles.

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 des documents spécifiques, 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 réglementaires.

La Fédération réunit, pour son assemblée générale, des délégués des associations locales (leur nombre dépendant du nombre d'adhérents). En juin 2018, Michel Davarend et Françoise Kerjouan ont assisté à l'assemblée générale de la Fédération et en octobre 2018, Michel Davarend a représenté l'association à la Journée du Mouvement. Outre les obligations formelles liées au fonctionnement de la fédération, c'est l'occasion de rencontrer les administrateurs et le personnel, avec lequel nous sommes en contact par courriel le reste de l'année, et de les mobiliser sur les spécificités de la Nouvelle-Calédonie. Nous avons obtenu de la Fédération une mission spécifique d'un administrateur pour faire part de notre « particularisme » et nos problèmes sont mieux pris en compte.

6 Conclusion – le mot de la présidente

« En cette fin d'année, en préparant ce rapport, il me semblait que les avancées obtenues pour les consommateurs n'étaient guère à la hauteur du travail accompli par l'ensemble des bénévoles de l'association. En relisant le rapport de l'an dernier, il apparaît cependant que certains dossiers avancent.

L'Autorité de la Concurrence, enfin en place, nous amène une vision différente sur notre modèle économique. La fiscalité indirecte a été profondément modifiée. Elle ne repose plus principalement sur des droits d'entrée, mais cherche à englober l'ensemble de l'activité économique. Certes de nombreux ajustements doivent être apportés et la transparence promise n'est pas effective en raison des nombreuses taxes restées hors de cette globalisation. Une simplification reste nécessaire.

Dans de nombreux domaines, beaucoup reste à faire et il convient à tous de s'impliquer dans de nouveaux modes de consommation, plus compatibles avec un « développement durable » dans une société plus juste et plus responsable.

Le soutien de ceux d'entre vous qui adhèrent et ré-adhèrent nous motive pour continuer nos actions.

Merci à vous, à nos bénévoles et aux collectivités qui nous aident financièrement.

Les droits des consommateurs seront d'autant mieux respectés que chacun s'implique en ce sens dans un engagement collectif, mais aussi individuel, lors de ses actions quotidiennes de consommation. »

7 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 médias
- Annexe 5 : Communiqués de presse
- Annexe 6 : Articles de presse