



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>

En ce début d'année 2020, bruisse la crainte d'une épidémie due à un virus identifié en Chine en janvier. Mais localement l'inquiétude est le ralentissement de l'économie, avec l'augmentation du déficit du commerce extérieur en 2019, une diminution des exportations de nickel et une crise de l'emploi dans le BTP. En effet, ainsi que l'a résumé Yann Caron, directeur de l'IEOM, "L'économie calédonienne se caractérise par une forte dépendance vis-à-vis de l'extérieur, qui s'est renforcée au cours de l'année 2019". Cependant, notre association prépare sereinement son assemblée générale annuelle en février 2020, puis la « journée du consommateur » mi-mars... juste au moment où l'Organisation Mondiale de la Santé qualifie, le 11 mars 2020, la situation mondiale de pandémie Covid 19.

De nombreux pays adoptent des mesures de restriction d'accès à leur territoire. Fin mars, après la constatation de l'arrivée de personnes porteuses du virus, le gouvernement choisit de « fermer les frontières » et de confiner l'ensemble de la population. Pendant ces 4 semaines de confinement, le quotidien des Calédoniens est assuré : les commerces continuent à fournir les produits nécessaires, des services publics fonctionnent, les banques assurent la fourniture de la distribution des billets, même si la plupart des activités sont limitées. Nous souhaitons ici remercier tous ceux qui sont restés mobilisés, malgré les craintes de contamination, pour permettre à la population de vivre au mieux cette période difficile.

A la fin du confinement, les activités reprennent progressivement, mais l'arrêt des vols internationaux a des conséquences sur l'économie de la Nouvelle-Calédonie, notamment sur le secteur aérien et l'activité touristique.

Des mesures politiques sont proposées pour aider les professionnels à faire face à la crise. Peu sont envisagées pour les consommateurs (le plafonnement des marges sur le gel hydroalcoolique et les masques, jusqu'à fin juillet). La mise en place du chômage partiel « spécial Covid » et l'aide proposée par la Province Sud en faveur du personnel de maison permettent d'amortir les difficultés financières des salariés des secteurs économiques les plus touchés.

La préparation du référendum, son résultat, les tensions nées de la contestation du projet de vente de l'usine du sud impactent les possibilités de redressement de l'économie de la Nouvelle Calédonie.

Dans ce contexte particulier, l'association, forte de ses bénévoles, continue ses actions pour aider les consommateurs dans la défense de leurs droits. Mais nous avons des difficultés pour faire entendre notre point de vue : une société de consommation a besoin de consommateurs et ceux-ci doivent pouvoir faire confiance aux professionnels.

Ce rapport nous permet de faire le point sur les diverses actions menées et les orientations prises.

Une fois approuvé par notre assemblée générale, il est transmis à nos partenaires et aux institutions qui nous sollicitent et nous aident. Il sera disponible sur notre site. Vous pouvez donc le communiquer à toutes vos relations : il vous permet de dire pourquoi vous appartenez à notre association et au-delà à la Fédération UFC Que Choisir, dont les interventions dans le domaine consumériste en métropole et en Europe sont de plus en plus nombreuses.

Vous souhaitant une bonne lecture,

La présidente, Luce Lorenzin

RAPPORT MORAL 2020

Œuvrons pour une consommation juste et responsable

Notre association compte 1145 adhérents, en légère augmentation par rapport à l'année dernière (1110 adhérents en 2019, 1208 adhérents en 2018).

Notre secrétaire et nos bénévoles accueillent dans notre local les adhérents venus nous rencontrer ou demander des conseils. Ils reçoivent également des personnes non adhérentes en quête de renseignements et répondent par téléphone ou courriel à diverses interrogations.

L'association donne des informations générales et propose un appui plus ciblé à ses adhérents. Elle intervient 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. Elle interpelle élus et futurs élus sur leurs positions vis-à-vis des droits des consommateurs (lettre aux politiques à l'occasion des élections municipales).

Nous exposons nos actions ci-après, en reprenant la présentation des rapports précédents. Ce rapport moral n'est pas exhaustif. Il faut y ajouter le très important « travail de fourmi » de nos bénévoles.

Ceux-ci s'impliquent pour une société de consommation plus juste, plus responsable. 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, foires, université...) 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. Trop souvent leur avis n'est pas entendu, ou la consultation n'est pas conçue comme permettant un échange éclairé 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 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 nos bénévoles et notre secrétaire de rester mobilisés et convaincus que leurs actions font progresser les droits des consommateurs.

Nous remercions les institutions, spécifiquement la Nouvelle-Calédonie, la Province Sud, les communes de Bourail, Dumbéa, Kaala-Gomen, Koumac, La Foa, Maré, Mont-Dore, Païta, Pouébo, Pouémbout, qui nous soutiennent financièrement, ainsi que les communes de Nouméa et du Mont-Dore pour la mise à disposition de leurs locaux.

Sommaire

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Appui aux consommateurs..... | 4 |
| 1.1 | Demandes d'informations et de conseils | 4 |
| 1.2 | Examen des litiges | 5 |
| 1.3 | Information générale des consommateurs..... | 6 |
| 1.4 | Communication sur internet..... | 7 |
| 2 | Actions | 7 |
| 2.1 | Coronavirus | 7 |
| 2.2 | Immobilier..... | 9 |
| 2.2.1 | Baux d'habitation | 9 |
| 2.2.2 | Copropriété | 9 |
| 2.2.3 | Construction..... | 9 |
| 2.3 | Economie et fiscalité..... | 10 |
| 2.4 | Vie chère | 10 |
| 2.4.1 | Prix et pratiques | 10 |
| 2.4.2 | Autorité de la concurrence..... | 11 |
| 2.4.3 | Fruits et légumes..... | 12 |
| 2.4.4 | Banque | 12 |
| 2.4.5 | Assurances | 13 |
| 2.4.6 | Services et artisanat | 13 |
| 2.5 | Environnement..... | 13 |
| 2.5.1 | Pesticides | 13 |
| 2.5.2 | Déchets | 14 |
| 2.5.3 | Signes de qualité et d'origine des produits agricoles..... | 15 |
| 2.5.4 | Qualité de l'air | 15 |
| 2.5.5 | Observatoire de l'environnement du Grand Sud Calédonien (OEIL) | 16 |
| 2.6 | Criminalité routière | 16 |
| 2.7 | Santé..... | 17 |
| 2.8 | Services publics..... | 17 |
| 2.8.1 | Eau et assainissement | 18 |
| 2.8.2 | Electricité..... | 18 |
| 2.8.3 | Courrier, téléphone et internet | 19 |
| 2.8.4 | Déchets ménagers | 19 |
| 2.8.5 | Transport en commun | 19 |
| 2.9 | Enquêtes..... | 20 |
| 3 | Etre consommateur | 20 |
| 3.1 | Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions..... | 20 |
| 3.2 | Représentation dans des instances | 20 |
| 4 | Relations extérieures | 21 |
| 5 | Vie associative | 21 |
| 5.1 | Le fonctionnement de l'association | 21 |
| 5.1.1 | Les ressources humaines de l'association..... | 21 |
| 5.1.2 | Les ressources matérielles de l'association | 22 |
| 5.1.3 | Activité liée aux instances | 23 |
| 5.2 | Relations avec la Fédération UFC Que Choisir | 23 |
| 6 | Conclusion de la présidente | 24 |
| 7 | Liste des annexes..... | 24 |

1 Appui aux consommateurs

Cette mission traditionnelle des associations locales de la Fédération UFC est sans doute la plus connue du public, ici et en Métropole.

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 leur rappelons que le conseil juridique doit être donné par les professionnels du droit, que notre rôle est principalement d'information, d'orientation, que nous ne pouvons intervenir envers un professionnel qu'au profit de nos adhérents.

Leurs expériences nous permettent d'avoir une vision de certaines attitudes, de divers comportements et enrichissent ainsi nos réflexions.

Cette année, ce travail de rencontre a été perturbé en raison de l'épidémie de Coronavirus. L'association a dû s'organiser. Ainsi, pendant le confinement, l'association a fermé son accès au public, mais a maintenu une possibilité de répondre aux consommateurs par courriel, comme cela a été indiqué sur le répondeur de notre ligne téléphonique fixe.

Après la fin du confinement, avec la réduction des possibilités de se réunir et dans l'impossibilité d'installer des systèmes de protection type hygiaphone (rupture de l'approvisionnement dans les commerces), l'association a continué à privilégier la voie par internet, mais a pu répondre par téléphone aux consommateurs (aux heures d'ouverture) grâce à la présence de bénévoles volontaires. Le local a été rouvert au public à compter du 12 mai et nos visiteurs invités (par panneau installé à l'entrée) de bien vouloir attendre sur la terrasse avant de pénétrer dans les bureaux. Du gel était mis à leur disposition et il leur était demandé de respecter les gestes barrières.

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| Courriels | 431 | 394 | 484 | 480 | 551 |
| Courriers | 6 | 7 | 3 | 7 | 12 |
| Visites sur place avec rv | 188 | 141 | 44 | 11 | 5 |
| Visites sur place sans rv | 369 | 409 | 427 | 414 | 440 |
| Téléphone | 532 | 442 | 461 | 334 | 369 |
| Total | 1526 | 1393 | 1419 | 1246 | 1377 |

Tableau 1 : Répartition des modes de contact de l'association

1.1 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.

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

- Logement, Copropriété, Immobilier
- Services marchands : Tourisme et Transport
- Services marchands hors Tourisme et Transport
- Banques et organismes de crédit
- Assurances
- Auto-Moto-Bateau

Cette année, de nombreuses questions portaient sur l'annulation des vols aériens et des séjours touristiques. Nous avons cherché à communiquer les informations que nous pouvions recueillir tant localement

qu'auprès de la Fédération sur ce sujet, alors que certains professionnels (beaucoup?) ne faisaient plus d'accueil physique ou téléphonique et se contentaient de répondre par des courriels types.

Nous avons mis, au fur et à mesure de l'évolution de la situation, des articles d'information sur notre site.

1.2 Examen des litiges

Certains consommateurs souhaitent savoir comment aborder leur problème et demandent une étude de leur dossier. Nous précisons 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 et que la cotisation n'est pas le paiement d'un service, mais un soutien et une adhésion à nos objectifs.

Pour répondre aux attentes des adhérents, nous devons prendre en compte les règles qui s'appliquent en Nouvelle-Calédonie. Nos bénévoles cherchent à aider les personnes venues exposer leurs problèmes à le cerner, à le situer dans le contexte juridique local et à préciser ce qu'ils entendent obtenir. Ils utilisent leurs connaissances, leurs expériences.

Nous avons développé une pratique de rapprochement avec les professionnels, en leur exposant les informations communiquées par nos adhérents et en leur demandant leur point de vue. Cela aboutit souvent à une meilleure compréhension et permet de rechercher des solutions amiables.

Tous les litiges ne peuvent être ainsi résolus. Certains professionnels ne font guère preuve de respect de leur clientèle.

Parfois certains consommateurs souhaitent ne pas respecter leurs engagements sans prendre en compte les contraintes des entreprises. Nous leur rappelons 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.

Dans divers cas, il est nécessaire de saisir le tribunal civil. Mais il est souvent difficile pour des particuliers de se lancer dans des procès contre des professionnels 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
- Services marchands - tourisme et transport
- Auto-moto-bateau et assurances
- Banques et organismes de crédit.
- Services marchands hors tourisme et transport.

Cette année, nous avons examiné de nombreux dossiers concernant des annulations de vols aériens et de séjours touristiques. Ils étaient très divers car concernant des séjours prévus de longue date, dans divers continents, des voyages « habituels », des voyages « exceptionnels » pour des clients dont ils étaient le premier jamais entrepris, des vols sur des compagnies, locales, françaises, européennes ou étrangères, souscrits directement auprès de celles-ci, d'agences locales, métropolitaines ou autres, sur des plateformes au statut mal défini.

Nous avons ainsi constaté la complexité des relations entre les compagnies aériennes, entre elles et avec les agences, agréées ou non. Nous avons pu appréhender la difficulté des clients à comprendre quel était leur «co-contractant », qu'un vol figurant sur un billet d'une compagnie n'était pas toujours assuré par celle-ci... Nous avons vu aussi le peu d'efficacité des assurances souscrites par les voyageurs.

En regardant la réglementation, nous avons noté des incompatibilités entre nos textes et ceux du code du tourisme métropolitain. En étudiant des contrats locaux, nous avons été surpris de leur contenu, de nature selon nous à en entacher la validité.

D'après les informations données par nos adhérents et celles provenant de la Fédération UFC, nous avons pu suivre l'évolution des pratiques. Après une période difficile, de nombreuses personnes s'étant adressées

à des agences ou compagnies extérieures à la Nouvelle-Calédonie ont pu obtenir, selon leurs choix, des avoirs attractifs ou des remboursements.

Pour AIRCAL, nous avons été surpris de son attitude : la difficulté d'admettre que leurs clients peuvent évoquer la force majeure pour justifier ne pas avoir pu prendre le vol acheté, ou d'accepter de délivrer des avoirs « utilisables » pour les personnes qui comptaient se rendre dans les îles avec des membres de leur famille ou des amis qui ne peuvent plus venir en Nouvelle-Calédonie. Pour nous, cette dernière attitude montrait un manque de solidarité avec les acteurs économiques du secteur touristique des îles.

AIRCALIN a continuellement affirmé que ses « conditions commerciales » primaient sur les textes de droit et que sa « politique commerciale » était de n'accorder que des avoirs. Nous nous sommes étonnés d'une telle politique consistant à refuser d'entendre les demandes de ses clients les plus nombreux. Elle a cependant procédé à des remboursements, sans que les conditions de son choix soient portées à la connaissance du public.

Les agences de voyage impactées par cette position de refus de remboursement par AIRCALIN et la lenteur des remboursements de leurs autres partenaires n'ont pas toujours pu répondre aux demandes de leurs clients. Nous notons que certaines ont su cependant tenir compte de leurs difficultés.

Surtout, nous notons que même lorsqu'un texte est précis, il est difficile pour des particuliers d'en obtenir le respect dans un délai raisonnable. Nous n'avons été informés d'aucune décision judiciaire statuant au fond, les procédures exigent du temps avec de multiples échanges pour lesquels des reports de délai sont fréquemment sollicités par les entreprises mises en cause.

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. La législation ayant été modifiée en métropole, les consommateurs calédoniens risquent de ne pas pouvoir se faire appliquer la jurisprudence récente.

1.3 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.
- Notre bulletin (n°39 - 7000 exemplaires) a été diffusé gratuitement, distribué à toutes les mairies et disposé dans des administrations et des commerces, avec l'appui de la société Jet Transport. Le bulletin est envoyé par courriel à tous nos adhérents en rappelant qu'ils peuvent le diffuser librement.
- Nous avons été présents au marché de Boulari (2 présences, 9 adhésions), au marché broussard de Païta (1 présence, 7 adhésions) et au marché de Ducos (1 présence, 7 adhésions).
- Nous avons mené une opération de communication le 14 mars 2020 (veille de la journée mondiale des consommateurs) en étant présents dans six galeries commerciales du Grand Nouméa et au marché de Ducos.
- Du 15 au 16 août 2020, nous avons participé à la Foire de Bourail.
- Du 25 au 27 septembre 2020, nous avons participé à la Grande Fête du Nord, la Foire de Koumac.
- Le 22 septembre 2020, nous avons participé au Forum de la santé et du handicap à l'Université de la Nouvelle-Calédonie.
- Le 5 novembre 2020, nous avons participé à la Nuit du droit organisée par l'Université de la Nouvelle-Calédonie.

- De février à novembre, sur proposition de NC1ère radio, nous avons participé à l'émission Ligne directe sur des questions de consommation et de sécurité routière.
- 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.

1.4 Communication sur internet

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, 9 articles nouveaux sont diffusés par mois. Une participation plus active des adhérents pour la rédaction d'articles serait la bienvenue. Cette année, 101160 visites (internauts calédoniens mais aussi de nombreux métropolitains qui visionnent aussi notre site) ont été effectuées sur le site avec 151370 pages visitées. Les sujets les plus visités sont les dates limites de consommation, apprenez à déchiffrer un code barre, Covid 19 : modèles de lettre de demande de remboursement, les banques, l'huile de coco, 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 faire connaître ce dernier. De plus en plus de questions sont posées directement via Facebook. Cette année 2020, 185 personnes ont posé une voire plusieurs questions, auxquelles répond le bénévole gestionnaire de la page dans le cadre d'une information générale. Mais si le cas est particulier et compliqué, il est proposé d'adhérer et de prendre rendez-vous avec un de nos juristes.

2 Actions

Nos actions concernent tant les informations à donner aux consommateurs et usagers sur leurs droits individuels que des réflexions à mener sur l'évolution de leurs droits collectifs : droit à l'information, droit à la sécurité, droit au choix, droit d'être entendu, droit à la satisfaction des besoins essentiels, droit de vivre dans un environnement sain, droit à la réparation, droit d'être formé à exercer ces droits.

Cela nous conduit à aborder divers thèmes qui préoccupent les consommateurs, suivant les questions que nous posent les adhérents et internautes. Nous adressons aux élus et aux professionnels des courriers sur ces sujets. Nous soulignons les points importants dans nos communiqués de presse, envoyés à la presse et à nos adhérents ayant communiqué leur adresse courriel et précisé qu'ils souhaitaient les recevoir.

Là aussi, le coronavirus a eu des conséquences sur nos actions.

2.1 Coronavirus

Les mesures sanitaires adoptées pour éviter la diffusion de la pandémie de Covid 19 ont conduit notre association à se préoccuper des conséquences économiques et sociales pour les consommateurs.

Nous avons donc, dès le 23 mars, interrogé par courriel le gouvernement sur les décisions qu'il entendait prendre dans divers domaines :

- « Gestes « barrière » : Nous avons compris que les pharmacies sont autorisées à fabriquer du gel hydroalcoolique. Toutes disposent-elles bien des stocks des produits nécessaires et des contenants adaptés à une vente à des particuliers ? Le prix au consommateur du gel hydroalcoolique pourrait-il

être encadré? On nous a rapporté des prix de vente extrêmement disparates, certains étant très exagérés. Est-il envisagé d'en distribuer gratuitement (populations démunies, pas d'accès à une eau "propre",...) ?

- Quelles sont les consignes sur le port des masques ? faute de mieux, faut-il conseiller de porter un masque « fait maison », comme nous en avons déjà vu ?
- Santé : Comment s'organiseront les soins entre les hôpitaux, la clinique, les dispensaires, les cabinets médicaux ? Les consommateurs auront-ils toujours accès à leurs médicaments? Dans quelles conditions si les stocks venaient à diminuer drastiquement dans les pharmacies? Comment seront organisés / gérés les Evasan urgents / vitaux ? Quelles mesures seront prises pour les personnes en retour de soins à l'étranger?
- Accès à internet : Dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus, les mesures de confinement rendent nécessaires d'avoir accès à internet. Nous pensons au télétravail et à l'école à domicile. Dans ce contexte, l'OPT envisage-t-il d'ouvrir gratuitement la 4G ? de déplaçonner les abonnements (plus de limitation du débit)? Des mesures de régulation de trafic sur la 4G et fibre/câble seront-elles nécessaires pour permettre à chacun de profiter de suffisamment de débit (par exemple limiter le streaming à certaines heures) ?
- Services publics : Les communes peuvent-elles mettre en place des mesures particulières concernant le paiement des services publics (eau, assainissement, électricité, déchets, services funéraires...) ? En effet, de nombreux consommateurs verront leurs revenus diminuer ces prochains mois. Des délais supplémentaires peuvent-ils être accordés sans risquer de se voir couper l'eau ou l'électricité et/ou appliquer des frais et pénalités ? Les coupures pour non-paiement peuvent-elles être suspendues ? L'avance sur consommation pour l'électricité est remboursée si aucun incident de paiement n'est constaté pendant deux ans : est-il possible de ne pas tenir compte de futurs incidents de paiement ? Des facilités de paiement peuvent-elles être mises en place pour les dépenses importantes (échelonnement par exemple, nous pensons en particulier aux services funéraires) ?
- Banques et OPT services financiers : Nous demandons aux banques et à l'OPT d'abandonner les commissions d'intervention, de ne pas appliquer d'agios sur les découverts, de ne pas appliquer de frais de rejet de chèques, de traiter rapidement les crédits avant les débits, de supprimer les frais de retrait dans tous les DAB des autres banques... Il conviendrait de vérifier que les mesures de réescompte seront bien appliquées pour que les entreprises puissent payer leurs salariés.
- Annulation des voyages : Nous vous relayons le communiqué de presse de la Fédération insistant sur les modalités de remboursement des voyages. Nous sommes conscients des difficultés rencontrées par le secteur, mais les propositions faites aux consommateurs en alternative au remboursement doivent être suffisamment sérieuses pour que nous les invitons à privilégier ces solutions moins impactantes pour l'économie. »

Nous n'avons jamais reçu de réponse à nos questions.

La suspension des vols aériens a permis de découvrir la « cavalerie bancaire » à laquelle se livre le secteur. En effet, le système mis en place a conduit un ensemble d'entreprises à vivre sur les versements faits par anticipation par leurs clients. Les compagnies aériennes ont incité leurs clients à payer leur transport de très nombreux mois à l'avance et ont utilisé ces avances pour leur trésorerie quotidienne. Ne pouvant donc en raison de la suspension des vols en vendre de nouveau, elles se sont trouvées privées de moyens pour faire face à leurs dépenses et incapables de rembourser ces avances. De nombreuses compagnies dans le monde ont mis en place des mesures pour limiter drastiquement leurs dépenses.

Les sociétés de transport aérien locales et les agences de voyage ont saisi le gouvernement pour obtenir des aides et pour les couvrir juridiquement de leur refus d'appliquer les règles du code civil qui imposent, dans des obligations réciproques en cas d'impossibilité d'assurer la prestation, de remettre le cocontractant dans la situation antérieure.

Elles ont dans un premier temps refusé d'appliquer le droit et, malgré nos actions (lettres à l'Etat, proposition alternative de prendre en compte les difficultés des entreprises dans le cadre du droit commercial - mesures de sauvegarde -, alerte sur les conflits d'intérêt chez les élus), une loi du pays leur a accordé, en fin d'année, la possibilité d'imposer des avoirs à leurs clients (sauf pour certains en situation difficile).

Cette loi porte atteinte au principe constitutionnel de non rétroactivité. En Métropole, une ordonnance (contestée devant le conseil d'Etat par notre Fédération car contraire au droit européen) a certes permis aux agences de voyage et de tourisme d'imposer aux clients un avoir plutôt qu'un remboursement, mais dans un cadre économique différent : inciter les clients à reporter leurs séjours vers des structures situées en France. Cette « dérogation » à la règle de non-rétroactivité n'a d'ailleurs pas été étendue aux compagnies aériennes qui devaient rembourser les passagers. Dans les faits, beaucoup de compagnies aériennes ont imposé des avoirs, au mépris de la réglementation européenne. Mais les mises en garde de l'Europe ont conduit le gouvernement français à ne pas proposer de textes législatifs validant cette pratique.

2.2 Immobilier

L'ISEE n'a toujours pas publié de renseignements sur l'enquête budget de consommation des ménages sur les données recueillies en 2019. Il est cependant vraisemblable que le poste principal de dépenses demeure celui du logement. Il est donc normal que de nombreuses questions portent sur ce sujet

2.2.1 Baux d'habitation

En 2012, la loi du 6 juillet 1989 a été adaptée par l'État pour la Nouvelle-Calédonie (loi du 20 novembre 2012). Les textes qui devraient la compléter n'ont pas été adoptés.

Des pratiques contraires au texte perdurent : des adhérents nous communiquent des baux non conformes à la loi, établis par de propriétaires particuliers mais aussi par des agences immobilières !

Aucune sanction pénale n'étant prévue, aucune procédure de conciliation n'étant instaurée, aucune procédure permettant de faire supprimer des contrats proposés par des professionnels des clauses inéquitables n'ayant été instaurée, les litiges doivent être portés devant les juridictions civiles. Le temps nécessaire à leurs résolutions pénalise locataires et propriétaires.

Par ailleurs, la gestion de l'aide au logement ne facilite pas l'accès au secteur du logement social des travailleurs à temps partiel ou des personnes ayant des revenus variables. De très nombreux logements sociaux sont aujourd'hui vides...

2.2.2 Copropriété

Les textes permettant d'adapter ceux rendus applicables en 2013 et ceux actualisant les dispositions réglementaires n'ont pas été pris par le congrès.

Nous avons été désignés comme membre d'une commission, l'observatoire du droit civil et commercial, qui ne s'est jamais réunie.

Il nous semble urgent que soit menée 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.

2.2.3 Construction

En la matière, le consommateur reste exposé aux dépassements de délai, aux abandons de chantier, aux malfaçons...

Le référentiel de la construction de la Nouvelle-Calédonie (RCNC) est entré en vigueur en Juillet 2020 (voir le site « rcnc.gouv.nc »). Ce référentiel a pour objectif de garantir la qualité des constructions en Nouvelle-Calédonie, d'assurer la sécurité des Calédoniens et de protéger les entreprises du secteur. Il comporte une obligation d'assurance pour les constructeurs et une obligation d'assurer pour les assureurs.

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.

Le RCNC a mis en place un Comité Technique d'Evaluation (CTE), chargé notamment de définir des normes de construction. UFC NC y représente les consommateurs. Nous sommes plus particulièrement impliqués dans la commission communication, que notre bénévole préside. Dans ce cadre, nous participons aux réunions à destination des professionnels du bâtiment, réunions organisées par les chambres consulaires dans différents endroits du territoire.

2.3 Economie et fiscalité

2019 avait été marquée, pour le consommateur, par la mise en œuvre de la TGC à taux pleins, remplaçant un certain nombre de taxes indirectes, mise en œuvre accompagnée d'un contrôle des marges pendant les ¾ de l'année, puis par des mesures visant à limiter l'inflation des prix, et par un nouvel encadrement des protections de marchés.

Le rendement de la TGC n'est pas celui escompté alors que, pour soutenir l'économie, la Nouvelle-Calédonie est amenée à faire face à des dépenses nouvelles. En raison des difficultés d'équilibre du budget général, le congrès a modifié pour 2020 l'affectation de diverses taxes. En début d'année, le gouvernement annonce le lancement d'une réflexion sur la fiscalité. Après avoir consulté divers documents - dont le code des impôts et le budget - et recensé plus de 70 taxes et impôts indirects (y compris pour le compte des provinces et des communes), nous demandons au gouvernement un état récapitulatif de tous les impôts et taxes perçus en Nouvelle-Calédonie, avec les références aux textes correspondants. Nous ne l'avons pas obtenu. Nous renvoyons le lecteur vers le site dbaf.gouv.nc pour la lecture des budgets. Notons que le texte préparé fin 2019 par le gouvernement pour créer une taxe sur des boissons sucrées et d'autres produits sucrés, et dont nous déplorons le caractère de strict rendement fiscal (voir notre rapport moral 2019), n'a toujours pas été adopté.

L'année est alors bouleversée par la crise Covid, aussi les actions prévues par le gouvernement n'ont pas été menées. Les décisions prises pour lutter contre l'épidémie (confinement, fermeture des frontières) entraînent des difficultés économiques dans divers secteurs, dont celui du tourisme. Fin 2020, aux difficultés de nombreux secteurs de l'économie s'ajoutent celles du secteur du nickel et le gouvernement ne présente pas de projet de budget pour 2021.

2.4 Vie chère

2.4.1 Prix et pratiques

Les consommateurs constatent le coût élevé de la vie en Nouvelle-Calédonie. Ce qui est souligné est l'importance du différentiel des prix sur les produits de grande consommation (aliments, produits d'hygiène) avec les prix pratiqués en métropole. Rarement sont mis en avant les produits moins chers comme le carburant.

De nombreuses études ont été réalisées sur ce sujet. Le gouvernement a saisi l'Autorité de la Concurrence de Nouvelle-Calédonie aux fins d'analyser le mécanisme de la formation des prix des produits de grande consommation en Nouvelle-Calédonie. L'autorité a rendu son avis en décembre 2020. Elle conclut que les prix sont structurellement élevés en raison des contraintes géographiques et démographiques du territoire, mais que les pouvoirs publics disposent de certaines marges de manœuvre pour limiter les effets de ces contraintes.

A l'association, nous sommes souvent interpellés sur les prix. Nous rappelons que le choix fait par les élus est celui de la liberté des prix avec des mesures pour permettre la concurrence et faciliter les comparaisons : obligation d'affichage, publication du prix des produits de grande consommation sur le site prix.nc... Le consommateur a des pouvoirs dont il ne se sert pas assez : celui de comparer les prix et de

choisir son lieu d'achat, celui de refuser d'acheter quand c'est trop cher, celui de s'impliquer 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 peut interpeller les services de la Direction des Affaires Economiques (DAE, sur son site dae.gouv.nc) voire les services de police. Lorsque des pratiques commerciales « douteuses » nous sont signalées, avec des éléments concrets, nous alertons la DAE. Nous rappelons que nous n'avons pas de pouvoir pour constater les infractions mais lorsque celles-ci sont examinées par la justice, nous nous portons partie civile.

Pour défendre les droits collectifs des consommateurs, nous appelons l'attention des institutions concernées sur divers points : sur les gels hydroalcooliques (voir ci-dessus dans le dossier coronavirus), sur la très forte augmentation des tarifs postaux (lettre 2020/24 du 9 mars 2020 Objet : modification des tarifs postaux),... Nous avons demandé la suppression de la contribution téléphonique (lettre 2020/11 le 19 février 2020 Objet : suppression de la taxe sur les communications téléphoniques) qui serait aussi un moyen de développer l'économie numérique. Nous avons suggéré la création de paniers des achats courants de divers foyers, permettant de suivre l'évolution de leur prix par le comité de l'observatoire des prix et des marges. Nous avons demandé que le prix des services publics délégués soit revu en tenant compte du profit tiré par le délégataire de la déductibilité de la TGC. Force est de constater que nos demandes restent sans réponse.

Comme en 2019, aucune réunion ne s'est tenue en 2020 dans le cadre de l'« Agenda partagé », qui avait travaillé sur la mise en place de la TGC. Ainsi, pas de discussion sur la compétitivité, thème de l'agenda partagé, sur l'instauration d'une réelle concurrence et sur les prix des services tant publics que privés.

Si nous avons pu constater, lors de notre enquête sur le panier calédonien, que le panier alimentaire, sans boissons sucrées ou alcoolisées, composé de produits à marges contrôlées, avait baissé de 6,5% entre mars 2018 et avril 2019, la fin du contrôle des marges a rapidement eu des répercussions sur le prix de l'alimentaire.

Dès avril 2020, nous avons constaté, à la fois sur notre panier calédonien et sur le panier composé des produits les plus consommés, une augmentation de l'ordre de 5%. Cette augmentation se confirme en octobre 2020 : le panier composé à partir des produits les plus consommés a vu son prix moyen augmenter de 6% entre septembre 2019 et octobre 2020. De son côté, l'ISEE note une augmentation de l'alimentation, hors boissons, de 5% entre décembre 2019 et décembre 2020.

Bien que l'alimentation soit le poste de dépenses le plus lourd pour les ménages les plus pauvres, nous n'avons noté aucune réaction, ni du gouvernement, ni des professionnels.

Rappelons que nous n'avons pas été associés à la démarche de mise en place du «bouclier qualité prix » (BQP) et avons émis plusieurs remarques concernant la composition (qualité nutritionnelle, quantité, diversité), le manque d'information en magasins, et enfin le fait que l'effort ne concernait que certains acteurs de l'approvisionnement. Le retour d'expérience en outremer, constaté en juillet 2019 par l'Autorité de la concurrence en métropole, montre que l'impact du BQP est très limité pour l'ensemble des consommateurs. Nous attendons le bilan en Nouvelle-Calédonie d'un an de BQP.

Il semble que des discussions ont été engagées sur le BQP fin 2020, discussions auxquelles nous n'avons pas été associés (bien que l'autorité de la concurrence l'ait suggéré).

2.4.2 Autorité de la concurrence

L'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie a maintenant 3 ans. Ses avis permettent de mieux comprendre les mécanismes en jeu dans les relations entre professionnels et dans la formation des prix. Reste maintenant au gouvernement à mettre en œuvre ses recommandations, tout en tenant compte des aspects sociaux et environnementaux (qui peuvent aussi avoir un coût pour le contribuable s'ils sont négligés au profit d'une logique strictement de marchés).

Nous avons abordé lors du colloque de 2019 la question de la réparation du préjudice subi par le consommateur, lorsque des pratiques anticoncurrentielles sont reconnues par l'Autorité : la Nouvelle-

Calédonie manque toujours cruellement d'une législation permettant au consommateur de faire valoir ses droits à réparation, malgré notre interpellation des élus sur le sujet.

2.4.3 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 (classification, emballage, 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, transformateurs et restaurateurs, en matière de choix et de qualité, tout en assurant un juste prix pour l'ensemble des acteurs de la filière.

L'année 2020 est dans la continuité des chantiers ouverts les années précédentes. Toutefois, le calendrier programmé a connu d'importants bouleversements induits par la crise Covid 19 et ses conséquences et le départ de la directrice de l'IFEL en cours d'année.

Malgré tout, la structure a continué son fonctionnement a minima aux vues des circonstances précitées.

Ainsi plusieurs Conseils d'Administration, Assemblées générales & commissions ont été maintenus. Ont été menés : un audit sur la production de l'oignon local, une réflexion thématique sur l'après Covid 19 et ses conséquences sur la filière, la valorisation des produits locaux lors d'un FRULEG réduit cause Covid, et enfin courant novembre le concours d'étals fruits & légumes pour les marchés, épiceries, commerces, super & hypermarchés qui a rencontré un immense succès auprès des nombreux participants et des consommateurs calédoniens. A cette occasion, nos deux bénévoles ont été membres du jury et ont suivi pendant deux matinées une formation ad hoc dispensée en visioconférence, formation organisée par l'IFEL et financée par le FIAF.

Deux points noirs toujours à signaler : UFC NC n'est pas représenté au sein de l'Agence Rurale (AR), ce qui nuit à la transparence des décisions prises par cet organisme, et l'absence de concertation lors de l'élaboration du « BQP frais » des fruits & légumes et ce malgré les excellentes relations que nos bénévoles entretiennent avec le responsable chargé de cette mission à l'AR. 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.

2.4.4 Banque

Il est excessivement difficile de ne pas avoir de compte bancaire et la loi a donc créé un « droit au compte ». Mais même lorsque les relations entre la banque et son client ne sont pas nées à la suite d'une telle démarche, les rapports ne sont pas toujours équilibrés.

Les clients ont l'impression de payer des services à un tarif plus élevé que leur coût réel, malgré le plafonnement réglementaire de certains d'entre eux, en raison de la création de nouvelles lignes tarifaires.

Ils estiment souvent ne pas avoir les explications nécessaires pour comprendre les engagements proposés : ainsi, cette année, le coût des reports de crédit dans le cadre des mesures prises en raison du confinement a suscité de nombreuses interrogations.

Les clients ne comprennent pas non plus la position des banques lorsqu'ils sont victimes d'une arnaque bancaire, leur demande de prise en charge par la banque - prévue par le code monétaire et financier - étant rejetée sous prétexte de négligence de leur part, alors que les banques locales n'ont pas mis en place d'« authentification forte » des paiements en ligne que les autorités bancaires ont jugée indispensable.

Pour nos demandes régulières d'amélioration, nous renvoyons à nos précédents rapports et rappelons qu'en ce qui concerne le coût du service bancaire, le consommateur peut se renseigner sur les sites de l'IEOM (<https://www.ieom.fr/nouvelle-caledonie/particuliers/>) ou du comité consultatif du secteur financier (<https://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/>).

2.4.5 Assurances

Cette année, les conséquences de l'épidémie de la Covid ont appelé l'attention sur les nombreuses exclusions figurant dans des contrats d'assurance, telles celles sur les assurances-voyages.

Il n'en demeure pas moins que la réglementation applicable localement doit être complétée avec les avancées obtenues en Métropole pour la protection des droits des consommateurs (information, conditions de résiliation...).

Il faut noter que cette année sont entrées en vigueur les dispositions relatives à l'assurance des travaux de construction. Mais le travail sur les autres assurances obligatoires et l'indemnisation des victimes, travail qui avait conduit à un projet de loi déposé sur le bureau du Congrès, ne semble pas avoir repris.

Des particuliers nous ont fait remarquer que certains risques devenaient difficiles voire impossibles à assurer (par exemple un nouveau contrat pour un bateau de plus de 20 ans).

2.4.6 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.

Sur ce point, aussi nous renvoyons à nos précédents rapports suggérant des pistes pour améliorer la protection des consommateurs et une concurrence loyale entre les prestataires.

Nous avons en ce sens fait au gouvernement diverses propositions dont une disposition permettant au consommateur de sortir facilement d'un contrat renouvelable par tacite reconduction, disposition qui aurait pu être intégrée à la loi de relance de l'économie.

Mais cette loi a seulement prévu qu'un code de la consommation serait adopté avant le 30 juin 2021 (article 44 de la loi du pays n° 2020-2 du 20 janvier 2020 de soutien à la croissance de l'économie calédonienne). Pour l'instant, nous n'avons pas d'information sur ce sujet.

En attendant, il est bon que les consommateurs fassent établir un devis précisant les prestations et les diverses composantes de la facturation des prestations demandées et qu'ils utilisent les moyens mis à leur disposition pour vérifier l'existence et l'activité des entreprises : répertoire d'identification des entreprises www.isee.nc/ridet, annuaire des artisans tenu par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat publié sur le site www.annuairedesartisans.nc/ qui les recense par commune et indique certaines qualifications du responsable (titre de maître artisan par exemple).

2.5 Environnement

2.5.1 Pesticides

Notre action en faveur d'un meilleur contrôle des pesticides présents en Nouvelle-Calédonie se poursuit depuis maintenant de nombreuses années. Si une éclaircie était apparue en fin d'année 2019 avec des réunions avec la Chambre d'agriculture de la Nouvelle-Calédonie (CANC), et un premier pas vers l'élimination de plusieurs pesticides préoccupants, elle a rapidement disparu suite à notre action en justice en 2020 contre la délégation illégale de signature du directeur de la DAVAR de la part du président du gouvernement, lui-même ayant une délégation illégale de la part du gouvernement ! Pourtant notre action visait justement à sécuriser juridiquement les arrêtés pesticides, mais elle n'a pas été comprise par la CANC.

Le comité consultatif s'est réuni 3 fois en 2020 et a été consulté 5 fois à domicile. A chaque comité, nous constatons l'absence de justification dans les dossiers de demande :

- ce n'est pas le mode d'action qui doit être rappelé, et ce même si la substance active est agréée au niveau européen ;
- lorsqu'une justification culturelle est avancée, elle doit être argumentée.

Si l'agrément européen ou l'homologation dans un pays autre doit faciliter l'examen de la demande, il convient néanmoins d'examiner aussi l'intérêt de disposer d'un produit en sus de ceux déjà homologués

pour des « services » similaires ou de mises en œuvre de pratiques agricoles alternatives. Rappelons que les effets « cocktail » sur le consommateur de l'exposition à de multiples substances actives – même en dessous des LMR restent inconnus.

Nous demandons toujours qu'une analyse du service instructeur, s'appuyant sur les professionnels du secteur agricole, soit réalisée en amont pour permettre au comité (informé ou réuni) de se prononcer en toute connaissance de cause – notamment sur la criticité du besoin, et éventuellement d'accorder l'agrément / l'homologation pour une durée limitée pour permettre une adaptation des pratiques.

Nous souhaitons également que le service instructeur précise si les substances actives demandées (et leurs métabolites) sont recherchées dans les produits agricoles lors des analyses effectuées pour le respect des limites maximales de résidus (plan de surveillance) et pour celles qui le sont, quels sont les résultats pour les 5 dernières années.

Nous demandons le passage en comité d'un certain nombre de dossiers, afin que les demandeurs apportent de vive voix les informations qu'ils n'ont pas souhaité indiquer sur les dossiers, notamment lorsque les substances actives, bien qu'agrées en Union Européenne, sont cancérigènes, mutagènes, reprotoxiques ou neurotoxiques, ou qu'une suspicion existe sur une ou plusieurs de ces caractéristiques.

Enfin, nous nous inquiétons de l'absence de plan de contrôle des résidus de pesticides dans les fruits et légumes, et déplorons que les résultats du plan de surveillance ne soient pas analysés et présentés au public. A notre connaissance, aucune sanction pour une utilisation non conforme d'un pesticide n'a été donnée. Le dossier est loin d'être clos...

2.5.2 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, autant que possible, en tant que membre, aux commissions d'agrément pour les filières de déchets règlementées 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), et à soutenir fermement, à coût égal, le démantèlement local, 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 contrôler et sanctionner les distributeurs et importateurs refusant de collecter les déchets ou de collecter/reverser les éco-participations semble de mieux en mieux relayée par les provinces, mais doit se concrétiser davantage en lien avec le gouvernement, en particulier avec la mise en place de l'autorisation administrative d'importation (AAI) pour les produits faisant l'objet de réglementations provinciales relatives aux déchets. Il est peu question du retour à la mise en place de consignes (batteries, piles, pneus) avec une éco-participation plus faible, qui est pourtant une piste pour augmenter également la participation des citoyens à la collecte. Une communication moins institutionnelle mais plus de proximité est souhaitée pour augmenter le taux de collecte. Les communes continuent le développement du tri sélectif et s'impliquent dans l'élimination des stocks historiques des véhicules hors d'usage (VHU) ; elles sont financées par le fonds territorial de soutien aux actions de lutte contre les polluants (fonds TAP).

En province Sud, nous avons été consultés sur le renouvellement de l'agrément de la SLN pour la gestion des pneus usés de type génie civil. Nous avons souhaité que la SLN trouve une synergie avec Trecodec pour mutualiser les ressources nécessaires en vue d'accélérer l'évacuation du stock, insisté sur la transmission à la Province Sud de la géolocalisation des 5% de ces pneus affectés à des ouvrages temporaires ainsi que des 2100 tonnes produites depuis 2003 et demandé un point interprovincial sur le sujet des pneus génie civil. La SLN a annoncé, lors de la commission d'agrément concernant les pneus usagés, être sur le point de contractualiser avec Trecodec pour découper et exporter ses pneus génie civil usagés, y compris son stock historique.

Une nouvelle famille de déchets comprenant le petit électroménager et les jouets a été créée au sein des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) dans le code de l'environnement de la Province Sud mais n'est pas encore règlementée.

Pour les piles usagées, une étude devait être faite pour comprendre comment les personnes se débarrassent de leurs piles vu le peu de retour constaté et ainsi améliorer la chaîne de récupération, mais il n'en a pas été question lors de la dernière commission d'agrément.

La province Sud prévoit d'adopter, au premier trimestre 2021, une réglementation relative à la gestion des déchets d'emballages, avec une mise en application progressive commençant par les emballages de boissons. Pour les plastiques à usage unique, force est de constater que certains professionnels ne jouent pas le jeu. 3 ateliers devaient être mis en place pour la recherche d'alternatives et la norme (NF 13432) sur le matériel plastique compostable devait être prise en compte.

D'autres filières doivent encore être développées (médicaments, pesticides, solvants,...). La Province Sud s'est engagée à présenter avant la fin du 1er trimestre 2021 une réglementation relative aux médicaments et aux produits phytosanitaires non utilisés, ainsi qu'un texte concernant les emballages.

Enfin, la province Sud nous a conviés à un premier comité technique dans le cadre d'une étude de faisabilité relative au projet d'interdiction de mise à disposition de bouteilles de boisson en plastique.

Concernant les déchets verts, il est toujours insupportable qu'une grande partie reste, dans le Grand Nouméa, enfouie.

2.5.3 Signes de qualité et d'origine des produits agricoles

Notre association est membre de l'organisme de gestion des signes de qualité, dont l'encadrement règlementaire a été formalisé en 2017.

En 2020, l'organisme de gestion s'est réuni pour désigner des experts pour l'instruction de la demande d'homologation de la nouvelle version du référentiel « agriculture responsable » et pour l'instruction de la demande d'homologation du référentiel « opérateur de la chaîne de transformation des produits de la pêche hauturière ». Nous avons participé à des comités de certification (pêche responsable et agriculture responsable). Le référentiel de l'agriculture responsable, qui a déjà quelques années de recul sur les pratiques, est toujours en cours de révision, pour une meilleure prise en compte de l'environnement et l'amélioration de la sécurité pour les acteurs, les ouvriers/employés en particulier.

2.5.4 Qualité de l'air

UFC NC, qui assurait une des vice-présidences de Scal'air au titre du collège des associations et personnalités qualifiées, assure depuis plus de 6 mois l'intérim de la présidence (suite à la démission de la représentante de la province sud pour surcharge de travail et à son non-remplacement par l'institution). Pour notre bénévole, c'est une activité supplémentaire très prenante.

Pendant la période Covid, Scal'air s'est orienté vers du télétravail tout en continuant d'assurer la maintenance des stations de terrain. Il a été mis en évidence une baisse très nette - en particulier du dioxyde d'azote (véhicules et industrie) - pendant les 3 semaines de confinement.

Malheureusement, dans le contexte trouble que traverse la Nouvelle Calédonie au sujet de la cession de l'usine du sud, l'accès au site de VALE en toute sécurité n'est plus possible depuis décembre 2020, et l'entretien des équipements ne peut être réalisé conformément aux procédures de qualité qui sont exigées. Scal'air n'est donc plus en mesure de produire des données fiables de la qualité de l'air sur le réseau du sud. Les subventions du Gouvernement et des collectivités (province Sud et Ville de Nouméa) sont en baisse pour 2020 et ont été versées en fin d'année. Si cette situation n'est pas encore trop dramatique pour Scal'air, c'est que la part des industriels (80% environ des subventions) a été versée régulièrement par la SLN et VALE, sans baisse de la dotation promise pour 2020. La gestion de Scal'air est très saine, mais l'association n'aborde pas très sereinement 2021, tant pour les collectivités que pour les industriels.

La délibération du 26 novembre 2020 apporte les modifications nécessaires à l'application de la délibération du 11 janvier 2017 concernant la qualité de l'air (notre « loi sur l'air »). Il y est notamment précisé la mission des organismes comme Scal'air (surveillance, évaluation et prévision de la qualité de l'air), que le plan de surveillance de la qualité de l'air fixe la liste des polluants d'enjeu territorial et que ce plan peut être révisé en cas d'évolution des activités. La sensibilisation de la population aux actions qui

permettent l'amélioration de la qualité de l'air ambiant est également prévue. Les arrêtés d'application doivent encore être pris.

La lenteur de la mise en place de la réglementation (parution fin janvier 2021 des arrêtés d'application de la délibération n° 219 du 11 janvier 2017 relative à l'amélioration de la qualité de l'air ambiant, suite à l'adoption par le congrès de la délibération n° 103 du 26 novembre 2020), tout comme l'absence de candidature pour la présidence de Scal'air, interrompt. La qualité de l'air ne semble pas être une réelle préoccupation des élus qui parlent pourtant beaucoup d'environnement.

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

L'OEIL a été créé il y a 10 ans (2009) par la province Sud pour comprendre comment se porte l'environnement sous l'influence industrielle et minière de l'usine du sud. UFC NC est membre du CA de l'OEIL depuis 2015 et sa candidature a été reconduite en 2018. L'audit indépendant réalisé à l'occasion de cette décennie souligne la pertinence et la qualité des travaux de l'Observatoire (voir le site www.oeil.nc). Le champ majoritaire d'investigation réalisé ou sous-traité par l'OEIL se situe principalement autour de l'usine du sud, et également vers le bassin de Thio dont la biodiversité est menacée par les activités humaines. L'Observatoire a complété plus récemment ses activités avec un volet «gestion des incendies» qui reste une cause majeure de la dégradation des milieux naturels sur l'ensemble du territoire et a réalisé, après traitement de données satellites, leur mise en ligne sur le géoportail Vulcain (voir le site de l'OEIL). Les activités de l'Observatoire sont analysées par un Conseil scientifique composé d'experts bénévoles et indépendants qui fournissent des avis scientifiques et techniques sur les sujets sur lesquels travaille l'OEIL. Un sérieux problème de subvention s'est posé pour l'OEIL en cette année 2020, VALE ayant décidé de limiter sa subvention à 7,5 millions de francs Pacifique et ne respectant pas ses engagements contractuels, ce que le rapport d'audit avait déjà souligné. Les événements des derniers mois ont confirmé la volonté de VALE soucieux de se désengager de cette usine hydrométallurgique SEVESO 2. C'est donc la Province Sud qui s'est engagée à maintenir l'activité des 8 employés de l'observatoire. Nous avons souligné dans notre rapport de 2019 que les restrictions budgétaires de la province et les subventions hypothétiques de VALE ne permettraient pas à l'OEIL de fonctionner en toute sérénité en 2020. Seul Prony Energies (ENERCAL) a maintenu sa subvention (10 millions).

L'environnement du sud est nécessairement altéré par la présence de l'usine de VALE et l'OEIL a la charge d'en contrôler les effets. L'industriel qui exploitera l'usine doit prendre en charge une partie des frais de l'Observatoire, comme cela est la règle en France, selon un mécanisme qui pourrait être adapté pour être rendu obligatoire en Nouvelle-Calédonie. Il faudra être vigilant lors d'un éventuel transfert de l'usine vers un autre opérateur même à majorité calédonienne.

2.6 Criminalité routière

Depuis le départ, en décembre 2019, de la chargée de mission Sécurité routière, le membre du gouvernement en charge du secteur n'a pas procédé à son remplacement, bien que notre association le lui ait demandé à 2 reprises. Ainsi, il n'y a pas de suivi, au gouvernement, du plan triennal de Sécurité routière. Les fonctionnaires locaux qui en étaient les moteurs ont été mutés hors de la DITTT. Nous nous rapprochons maintenant de l'association Prévention routière, présidée par Mme Mireille Munkel. Nous avons eu connaissance d'importation « pirate » de berlines BMW d'occasion que la DITTT accepte néanmoins d'immatriculer sans qu'elles aient été contrôlées par le concessionnaire local de la marque. La DITTT n'a pas répondu à la demande de contrôle que nous lui avons adressée, mais la section de recherches de la Gendarmerie nationale a ouvert une enquête. En fonction des éléments qui pourraient nous être communiqués, nous pourrions nous porter partie civile.

Nous avons aussi approché le membre du gouvernement en charge de l'enseignement pour une action du plan triennal qui nous tient à cœur, faire passer le code à partir de 16 ans dans les établissements scolaires (ce serait les moniteurs d'auto-école qui feraient ces cours à l'intérieur des établissements).

2.7 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 suivons la mise en œuvre du plan Do Kamo et des orientations en matière de comptes sociaux. Nous avons été interrogés sur le dossier Patient qui a vocation à être partagé avec les professionnels de santé et nous avons fait part de notre préoccupation sur une utilisation inadaptée des informations contenues dans ce dossier.

Les comités ou commissions des usagers des établissements de santé veillent à faire respecter les droits des patients. Le comité de patients du Médipôle n'a pas été créé, malgré nos demandes répétées : il n'y a pas de volonté du conseil d'administration de le mettre en place, n'en ayant pas l'obligation. Le comité des usagers de la clinique Kuindo-Magnin fonctionne très correctement. Notre bénévole en est un membre actif. En tant que « référente écoute », elle participe aux médiations. Elle participe également à la certification de l'établissement selon les règles établies par la Haute Autorité de la Santé (HAS). Plusieurs thèmes ont été abordés dans de nombreuses réunions tout au long de l'année : droits des patients, parcours du patient, prise en charge de la douleur, droits des patients en fin de vie, dossier patient.

Une enquête auprès des visiteurs sur les horaires de visite a été réalisée.

Les bénévoles de la commission suivent le contenu des informations transmises par la Fédération, en triant celles qui pourraient intéresser la Nouvelle-Calédonie.

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 et des fruits et légumes à des prix abordables.

2.8 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, assainissement, 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.

La situation est encore plus complexe lorsque des redevances sont versées par les concessionnaires aux communes : non seulement le consommateur n'en est pas forcément informé (à moins d'étudier le contrat de délégation), mais le montant de ces redevances ne se justifie pas toujours par rapport au « service rendu », voire même est indûment prélevé. Nous avons par exemple obtenu de Païta que la redevance assainissement ne soit plus prélevée, ne correspondant à aucun service rendu.

Nous avons engagé des actions en justice contre la ville de Nouméa, avec comme objectif de l'obliger à mettre en place des régies municipales pour la gestion des services publics qu'elle assure en direct : alimentation en eau potable (la distribution est déléguée), gestion du réseau d'assainissement (l'exploitation est déléguée), services funéraires, déchets. Cette obligation est prévue dans le code des communes, a été rappelée par le haut-commissaire à tous les maires en 2015, mais peu de communes y souscrivent. C'est pourtant un moyen pour la société civile d'être associée à la gestion des services publics... peut-être ce qui ne plaît finalement pas aux élus ?

Notre saisine de l'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie concernant les attributions de délégations ou de marchés dans le domaine de l'eau est toujours en cours d'instruction.

2.8.1 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 participé au forum de l'eau (Forum H2O) en 2018. Un point a été fait en 2019 : il faut maintenant que la volonté politique soit plus affirmée. Malheureusement, aucun point n'a été fait en 2020...

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. Malgré nos relances, nous n'avons été informés que fin 2020 d'un avis de classement en date de décembre 2018 ! Nous avons demandé, sans succès pour l'instant, communication des pièces de la procédure. Dommage tout de même pour certains abonnés du Mont-Dore qui continuent, selon nous, à payer une redevance qui ne peut leur être demandée.

Concernant la TGC appliquée aux services de l'eau et de l'assainissement :

- Malgré nos demandes auprès des communes, bien avant le passage à taux pleins, aucune renégociation n'a eu lieu avec les délégataires ou les prestataires pour que leur prix soit en hors taxes (et donc baisse !). Nous le leur rappelons lors des commissions.
- La TGC est parfois indûment appliquée par l'émetteur de la facture alors que le service était rendu en régie par la commune. Si au Mont-Dore la TGC n'est plus prélevée sur la part assainissement, elle le reste sur les services rendus en régies dans d'autres communes. Fin 2020, une réunion à la direction des services fiscaux a confirmé ce que nous disions depuis plus d'un an. Nous avons écrit au président du gouvernement pour qu'il indique clairement aux délégataires et aux communes comment la TGC s'applique sur les services publics.

Cette impréparation des communes et de leurs délégataires a clairement porté préjudice aux consommateurs. Ce n'est pas faute de les avoir avertis...

2.8.2 Electricité

Le travail de fond sur la tarification de l'électricité nous a conduits à remettre en cause le principe de différentes taxes et redevances, comme le FER et la redevance comptage. Fin 2020, nous avons engagé plusieurs actions au tribunal administratif contre les redevances communales, contre la ville de Nouméa et contre le gouvernement. En effet, ces redevances sont en fait des « taxes cachées » au profit des communes qui les ont mises en place, et que les abonnés paient *via* leur consommation d'électricité... Si nous ne nions pas les difficultés financières des communes et la nécessité pour elles de trouver des ressources financières, le cadre dans lequel ces ressources sont prélevées doit être légal, transparent et consenti.

Nous dénonçons toujours le principe de l'avance sur consommation et demandons aux communes de le retirer de leurs contrats de délégation : aucune ne l'a fait, et la ville de Nouméa ne l'a pas prévu à ce jour dans le cahier des charges du futur contrat. Nous avons par ailleurs insisté auprès de la DIMENC afin que le contrat-type comporte des clauses protectrices des droits des consommateurs : aucune de nos

propositions n'a été retenue, ni même proposée en option aux communes. A croire que le consommateur est juste bon à payer sa facture sous la menace permanente d'être coupé...

Le gouvernement et la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) travaillent sur la révision de la grille tarifaire (révision dont nous entendons parler depuis plusieurs années maintenant !). Nous espérons que l'organisation du système électrique et la tarification de l'électricité seront revus pour plus de transparence et une optimisation des moyens de production et de distribution, afin de mieux maîtriser les coûts.

Nous sommes également, depuis fin 2017, représentés au conseil d'administration de l'Agence Calédonienne de l'Energie (ACE). Nous y sommes vigilants sur l'attribution des subventions publiques mais de fait impuissants, car très largement minoritaires. Nous critiquons certaines attributions, en particulier vers le secteur privé. Nous dénonçons également le manque de transparence sur les actions et décisions prises par Nouvelle-Calédonie Energie (NCE), alors que l'ACE en est actionnaire et devrait se positionner en accord avec son conseil d'administration et lui rendre compte.

2.8.3 Courrier, téléphone et internet

Malgré les campagnes publicitaires de l'OPT, les consommateurs ne sont toujours 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. Les tarifs ont baissé courant 2019 avec une refonte des offres, mais les consommateurs n'ont pas bien compris les engagements de l'OPT, notamment en matière de débit de l'internet. Dès le début du confinement, nous avons écrit au gouvernement pour demander l'ouverture gratuite de la 4G, le déplafonnement des abonnements, ainsi que des mesures de régulation du trafic. Nous n'avons pas eu de réponse, mais nous avons constaté que l'OPT a pris un certain nombre de décisions pour faciliter l'accès à internet pendant cette période difficile.

2020 a été marqué par l'augmentation très importante des tarifs postaux. Si le gouvernement nous a indiqué que cette décision était motivée par le déficit récurrent de l'activité postale de l'OPT, nous sommes toujours en attente du rapport au gouvernement qui accompagnait le projet de décision.

Nous avons, fin 2018, saisi le défenseur des droits sur les conditions restrictives d'accès à la téléphonie. Nous n'avons pas de nouvelles à ce jour sur cette saisine.

2.8.4 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. En sus d'une absence de négociation entre communes et prestataires sur des prix hors taxes, malgré nos demandes, le passage à la TGC à taux pleins s'est accompagné d'un beau cafouillage sur le taux applicable, selon la nature du déchet. Nous avons averti les communes et les services fiscaux en 2019, et nous avons répété notre avertissement cette année. Après vérification auprès des services fiscaux, nous confirmons notre analyse : la TGC de 3% doit s'appliquer sur l'ensemble des déchets ménagers, y compris les déchets verts issus des ménages. Beaucoup de travail reste encore à faire : inciter à diminuer le volume des déchets, améliorer le tri et la valorisation...

2.8.5 Transport en commun

La gestion du réseau de transport du Grand Nouméa Tanéo a été confiée au Syndicat Intercommunal des Transports Urbains (SMTU).

Nous regrettons l'absence de politique volontariste du Grand Nouméa en matière de déplacement.

Notre constat en 2019 est toujours d'actualité : il paraît indispensable d'organiser une réflexion sur le prix du transport dans l'agglomération du Grand Nouméa. Avec l'essor du Grand Nouméa et l'augmentation

prévisible du trafic automobile, nous ne pouvons pas faire l'impasse d'une évolution vers une prise en charge plus importante par les collectivités : il faut en effet tenir compte, dans le calcul du coût du transport, des gains indirects induits par une diminution du trafic automobile, en termes d'entretien du domaine public routier, de santé et d'environnement.

A noter qu'il n'y a pas eu d'« enquête de satisfaction clients » en 2020.

2.9 Enquêtes

En 2020, nous avons malheureusement mené peu d'enquêtes, compte tenu du contexte :

- Enquête de prix « panier calédonien » en avril et novembre 2020
- Enquête de prix « panier des produits les plus consommés » tous les mois, à partir du site prix.nc

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

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 Représentation dans des instances

Nous avons été présents, consultés ou auditionnés dans divers comités, commissions et conseils d'administration :

- Agence calédonienne de l'énergie (ACE) : 6 réunions
- Association de surveillance calédonienne de la qualité de l'air (SCAL'AIR) : 30 réunions
- Biocalédonia et Groupement des agriculteurs biologiques (GAB) : 2 réunions
- Comité Consultatif de l'Environnement : 2 réunions
- Comité d'aménagement et d'urbanisme de la Province Sud (CAUPS) : 1 réunion
- Comité de certification Agriculture responsable : 1 réunion
- Comité de certification Pêche côtière responsable : 1 réunion
- Comité consultatif des produits phytopharmaceutiques à usage agricole et à usage jardin : 2 réunions
- Comité des usagers de la clinique Kuindo-Magnin : 23 réunions
- Commission consultative des services publics locaux de Dumbéa : 1 réunion
- Commission consultative des services publics locaux de Nouméa : 4 réunions
- Commission consultative des services publics locaux du Mont-Dore : 2 réunions
- Commission consultative des services publics locaux SIGN : 4 réunions
- Commission consultative des services publics locaux SMTU : 1 réunion
- Commission de l'aide judiciaire / Commission de l'aide juridictionnelle : 9 réunions
- Commission de surendettement : 12 réunions dont une en visioconférence
- Commission des transports routiers des personnes (DITTT) : 1 réunion
- Commission provinciale d'urbanisme commercial de la Province Sud (CPUC) : 2 réunions
- Commissions IFEL : 5 réunions

- Comité (CTE) et commissions RCNC / COTSOL : 15 réunions
- Conseil économique, social et environnemental (CESE) : 85 réunions
- Observatoire de l'environnement en Nouvelle-Calédonie (CEIL) : 6 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

Cette liste n'inclut pas les très nombreuses autres réunions ou commissions techniques, internes ou à l'extérieur, auxquelles nos bénévoles ont participé.

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 1145 adhérents sont présents dans 24 communes de Nouvelle-Calédonie.

- Grand Nouméa : 999 (949 en 2019, 1070 en 2018, 1135 en 2017, 1037 en 2016, 1004 en 2015)
- Province Sud hors Grand Nouméa : 74 (75 en 2019, 83 en 2018, 48 en 2017, 46 en 2016, 36 en 2015)
- Province Nord : 56 (66 en 2019, 42 en 2018, 42 en 2017, 51 en 2016, 55 en 2015)
- Province des Iles : 4 (9 en 2019, 7 en 2018, 8 en 2017, 8 en 2016, 2 en 2015)
- Hors Nouvelle-Calédonie : 12 (11 en 2019, 4 en 2018, 7 en 2017, 7 en 2016, 3 en 2015)
- Répartition hommes/femmes : 523 hommes (493 en 2019, 572 en 2018, 568 en 2017, 521 en 2016, 507 en 2015) et 622 femmes (617 en 2019, 636 en 2018, 672 en 2017, 628 en 2016, 593 en 2015)

Origine des adhésions :

| Origine | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Ré-adhésion après relance | 376 | 458 | 483 | 470 | 422 | 401 |
| Ouverture d'un dossier litige | 35 | 235 | 305 | 291 | 311 | 314 |
| Parrainage | 8 | 125 | 61 | 95 | 52 | 64 |
| Opération de communication | 108 | 88 | 152 | 140 | 128 | 157 |
| Spontané | 209 | 86 | 79 | 95 | 81 | 110 |
| Site internet | 77 | 85 | 79 | 48 | 34 | 45 |
| Ré-adhésion sans relance | 88 | 53 | 53 | 56 | 59 | 41 |
| Non précisé | 188 | 10 | 5 | 3 | 7 | 2 |
| Bulletin | 9 | 5 | 1 | 9 | 12 | 6 |
| Via Que Choisir | 2 | 4 | 3 | 0 | 4 | 5 |

Tableau 2 : Répartition des origines des adhésions

Les bénévoles

Le fonctionnement de notre association n'est possible que par le travail de ses 61 bénévoles actifs qui y ont consacré plus de 8100 heures en 2020 (8070 heures en 2019, 8730 heures en 2018, 6560 en 2017, 7050 heures en 2016, 7200 en 2015), soit l'équivalent de 4,4 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. Nos besoins essentiels se situent au niveau de l'accueil du public pour traiter les litiges des consommateurs, d'une présence à l'extérieur pour donner de l'information (marchés, galeries commerciales), pour la réalisation des enquêtes et relevés de prix. Il est indispensable de doubler les accueillants à chaque permanence d'accueil du public, pour faciliter les remplacements selon les indisponibilités des uns et des autres et renouveler le groupe. La responsable de la commission bénévole a ainsi reçu 11 nouveaux bénévoles (contre 12 en 2019 et 21 en 2018). Notre association a toujours besoin de nouveaux bénévoles, notamment pour l'accueil du public. La nouvelle orientation des entretiens est de faire ressentir nos besoins et nos exigences et voir dans quelle mesure l'aspirant bénévole peut y répondre. Suite aux entretiens, 2 personnes ne se sont plus manifestées. En revanche, 2 personnes se sont engagées dans une formation auprès des accueillants litiges, l'une d'elle est déjà opérationnelle. Nous avons noté une certaine démotivation des bénévoles recrutés en 2019 : la moitié a été rayée de notre liste soit à leur demande, soit parce qu'ils n'ont pas ré adhéré.

Pour les bénévoles qui souhaitent s'impliquer, nous proposons une formation continue, grâce à l'E-formation développée par la Fédération UFC Que Choisir, la possibilité d'être formé « en présentiel » lors de séjours en Métropole (ce qui n'a pu être fait en 2020), et l'implication de ceux ainsi formés qui ont retransmis leurs connaissances ou de ceux spécialistes de certaines questions. Nous améliorons ainsi l'accueil des consommateurs.

Nous proposons d'inclure rapidement les nouveaux bénévoles dans un groupe avec des bénévoles anciens, notamment par une participation aux opérations de présence dans les marchés. Pour les participations aux commissions, il est nécessaire de se former aux sujets abordés et d'être encadré par le bénévole titulaire. 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.

Un de nos bénévoles a conduit une formation en interne (communication) à laquelle une vingtaine de personnes a participé.

Force est de constater qu'il est difficile de maintenir intacte la motivation des bénévoles, même les plus anciens, lorsque le consommateur n'est pas considéré comme un acteur essentiel de la vie sociale et économique.

Les salariées

Notre secrétaire, Elisabeth, 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. Cette année, Elisabeth a bénéficié d'une formation en comptabilité dans le cadre de ses droits (intervention financière du fonds dédié à la formation continue).

Nous utilisons les services d'une femme de ménage à temps partiel (4 à 5 heures par mois).

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, aux accueillants 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, 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 20 février 2020, le Conseil d'administration a été composé de 10 administrateurs : Luce Lorenzin présidente, Michel Davarend vice-président et trésorier, Françoise Kerjouan vice-présidente, Marie Génévé secrétaire, Pascal Baptista secrétaire adjoint, Jacques Puset trésorier adjoint, Mathurin Derel, François Levacher, Gilles Josnin et Gilles Vernier. 2 postes restent vacants.

Outre la réunion de désignation, le conseil s'est réuni régulièrement (une fois par mois sauf en mars et avril, les membres du CA continuant à échanger et travailler à distance).

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.

5.2 Relations avec la Fédération UFC Que Choisir

La Fédération UFC Que Choisir réunit 140 associations locales (AL) qui regroupent 138116 adhérents (chiffres 2019). 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 ainsi lancé (discrètement) fin 2020 une application QuelProduit, intégrant l'application QuelCosmetic maintenant bien connue.

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, dont le logiciel de gestion des adhérents et des litiges.

La fédération 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.

En année « normale », la Fédération réunit, lors de deux événements, la Journée du Mouvement et l'assemblée générale de la Fédération, des délégués des associations locales (leur nombre dépendant du nombre d'adhérents). En 2020, la crise Covid a totalement bouleversé le calendrier et l'organisation. Nous avons, autant que possible, assisté en visioconférence aux rendez-vous proposés par la Fédération. Devant

les problèmes techniques rencontrés, nous avons cette année donné procuration à l'association locale de Grenoble pour nous représenter à l'assemblée générale.

Notons que la fédération s'est particulièrement impliquée dans les relations entre consommateurs et agences de voyage / compagnies aériennes, notamment en introduisant un recours en conseil d'état. Elle a également proposé, suite à notre demande, de nous soutenir financièrement devant la cour administrative d'appel de Paris dans deux affaires concernant les redevances sur l'électricité, mais nous y avons renoncé : à la fois par solidarité avec les associations locales en métropole, très impactées par les mesures anti-Covid et sollicitant les moyens financiers de la fédération, et parce que nous avons bénéficié d'une intervention gracieuse d'un avocat. Nos relations avec la fédération sont excellentes, notre particularisme étant maintenant bien compris.

6 Conclusion de la présidente

Cette année a été difficile pour l'ensemble des Calédoniens, difficultés financières pour beaucoup, stress pour tous.

Notre association a été confrontée à une nouvelle baisse des subventions des collectivités publiques, mais son conseil d'administration a choisi de poursuivre ses actions en faveur de la défense des droits collectifs des consommateurs. Si le soutien des institutions continue à diminuer, notre association pourrait être sérieusement fragilisée.

Nos bénévoles sont restés engagés et présents pour accueillir les personnes qui se sentent démunies dans leurs relations avec les professionnels et les informer des règles et des pratiques, les aider à arrêter leurs positions. Nous les en remercions.

Nous savons tous que nous pouvons compter sur notre précieuse secrétaire. Merci à elle.

Merci à vous d'être là, d'adhérer et de ré-adhérer.

Cette année 2021 marque le 70^{ème} anniversaire du mouvement des consommateurs créé en métropole. Faites connaître notre action auprès de vos parents et amis. Soyez notre relai. C'est grâce à l'implication des consommateurs que leurs droits peuvent être effectifs.

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